

**SKRIPSI**

**PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI KASUS: PADA BADAN PERIZINAN TERPADU  
DAN PENANAMAN MODAL/BPTPM)DI KOTA MAKASSAR**

**JULIETTE NANCY**

**E211 11 259**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**2015**

**SKRIPSI**

**PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI KASUS: PADA BADAN PERIZINAN TERPADU  
DAN PENANAMAN MODAL/BPTPM) DI KOTA MAKASSAR**

**JULIETTE NANCY**

**E211 11 259**



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**2015**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

## **ABSTRAK**

**JULIETTE NANCY (E21111259), Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal/BPTPM) di Kota Makassar, xiii+ 86 halaman+ 4 tabel+ 4 gambar+ pustaka (1987-2015). Dibimbing oleh M. Akmal Ibrahim dan Nurdin Nara.**

Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Reformasi perilaku birokrasi terus dilakukan terutama dalam menanggulangi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis perilaku birokrasi dalam pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan mengacu pada konsep perilaku birokrasi Miftha Thoha yang membagi perilaku dalam 2 dimensi yakni karakteristik individu yang indikatornya memuat kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan serta karakteristik birokrasi yang indikatornya memuat hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward dan sistem kontrol.

Berdasarkan hasil analisis terhadap perilaku birokrasi pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan disana cukup baik kemudian dari segi karakteristik individu dan karakteristik birokrasi juga sudah cukup baik.

***Kata Kunci :Perilaku, Birokrasi, Pelayanan Publik.***



HASANUDDIN UNIVERSITY  
POLITICAL AND SOCIAL SCIENCE FACULTY  
DEPARTMENT OF ADMINISTRATION  
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

## **ABSTRACT**

**JULIETTE NANCY (E21111259), Bureaucratic Behavior in Public Service (Case Study:in Integrated Service Agencies and Investment/BPTPM) Makassar City, xiii+ 86 pages+ 4 table+ 4 pictures+ library (1987-2015). Supervised by M. Akmal Ibrahim andNurdin Nara.**

Bureaucratic behavior is the main benchmark achievement in effective of public service and also the most visible assessment of the government performance. The society would be direct measure of the government performance according the services that they receive either directly or indirectly. The public services, both of the most highest until the lowermost from structural position and even service counter staff also have a great responsibility for public, and of course their attitudes and behavior for public also a determination of their success to the public as the consumers of service. The reform of bureaucratic behavior always continues to be done, basically in overcome the procedur of public behavior that very complicated, convoluted, nothing certainty in consistent time and illegal collection of fees that not accordance.

The purpose of this research is to analyze of bureaucratic behavior in public service in integrated services agencies and investment Makassar city, the method used by the author is descriptive and qualitative research methods, with reference concept of bureaucratic behavior MifthaThoha that divide behavior concept in the two dimensional such us the individual characteristics that the indicators contains of capabilities, needs, beliefs, experiences and expectations also the bureaucratic characteristics that the indicators contains of hierarchies, tasks, authority, responsibility, reward systems and control systems.

According the analyze result towards public service in integrated services agencies and investment show that already rather well then from individual and bureaucratic characteristic aspect also exactly well.

***Keyword : Behavior, Bureaucratic, Public Service.***



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juliette Nancy

NIM : E211 11 259

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: PADA BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL/BPTPM) DI KOTA MAKASSAR** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.



NIM : E21111259



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Juliette Nancy  
NIM : E211 11 259  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik  
(Studi Kasus: Pada Badan Perizinan Terpadu dan  
Penanaman Modal/BPTPM) di Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Ketua program studi Administrasi Negara dan pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi program studi Administrasi Negara jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 01 Juni 2015

#### Menyetujui :

Pembimbing I,

**Prof. Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si**  
NIP..196012311986011005

Pembimbing II,

**Drs. H. Nurdin Nara, M.Si**  
NIP.196309031989031002

Mengetahui :  
Ketua Jurusan

**Dr. Hj. Hasnati, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196801011997022001







UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Juliette Nancy

NIM : E21111259






Program Studi : Administrasi Negara

Judul Tugas Karya Akhir : Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik  
(Studi Kasus: Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman  
Modal/BPTPM) di Kota Makassar.

Telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Studi  
Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

Makassar, Juni 2015

### Dosen Penguji Skripsi

	Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Sidang	: Prof. Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si	(  )
Sekretaris Sidang	: Drs. H. Nurdin Nara, M.Si	(  )
Anggota	: 1. Prof. Dr. Suratman, M.Si	(  )
	2. Prof. Dr. H. Muh. Nursadik, MPM	(  )
	3. Dr. Atta Irene Allorante, M.Si	(  )

## PREFACE

All unlimited Praise and Thanksgiving that primary from mainly I offer to my Father and King Jesus Christ that most beloved in my life cause by His grace and benevolence all superlative things that I received with grief which carry out of joy, mainly in each process that occur in all of my graduate degree that made me more wise to take every policy especially that primary from mainly. There are many released however a lot of more I have acquire. And also to my best comrade that still faithful, hold on, guidance, comfort, and center of my inner peaceful. Gratefulness for you Holy Spirit my eternity comrade that most perfectly and I'm still adore you.

This revenue opus I'm also dedication for both of my parents that still faithful promote specially in praying me, and also for both of my sweetest young sisters center of my inspiration and strength in God.

As well as for my leader and mentors in church especially for Sister Grace which still sustains when the other far away and forsake me at the time when I'm weak and fall down on my spirituality, I love you so much you're like my real Older Sister in spite of you dunno about it. And also for Dr. MaqdaleneKatwodjo the woman that I adore her faithful, love, and resoluteness in total obedience for Him, you're my inspiration.

The author also giving thankful for all of Hasanuddin University bureaucrat from the top to down specially for Prof.Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA including all the staff, also for Dean of Political and Social Science Faculty of Hasanuddin University Prof. Dr. AndiAlimuddinUnde, MSi including all of the staff too, as soon as the Chief of Public Administration Department Political and Social Science



Faculty Dr.HjHasniati, MSi therewith Secretary of Public Administration Department Drs. NelmanEdy, MSiand also for all of Lecturers staff and academic. Specially for my academic counselor Dr.HjSyahribulan, Msi and my thesis supervisor Prof. Dr. H. M. Akmal Ibrahim, MSi therewith Drs. H. Nurdin Nara, MSi.

The author also thanksfull for assistance and cooperation of the staff in Integrated Service Agencies and Investment specially for Mr. AndiBaldiAsis as The Head of Licensing Service for author conducted research in Makassar City.

Thanksfull also I offer for all of my buddies and my brother sisters in Christ, Ecumenical Christian Student Fellowship (PMKO) specially for 011 generation. And also my companion in arms BRILIAN 011, to the older senior BRAVO 08, CIA 09, and PRASASTI 010 also for my junior RELASI 012, RECORD 013, and UNION 014 of Public Administration Department and for the members specially for seniors of Hasanuddin English Debating Society (HEDS) which have been changed as English Debating Community (DBI) and the members of Community Service Program in Mattirowalie district of Bone South Sulawesi specially for my Head of village Mr. Mansur S.IP therewith family.

And also for all of people that I can't mention their name one by one that much helpfull me, for the last hopefully this thesis would giving benefits and inputs for the reader.

Makassar, March 17, 2015.

**The Autor**

***Juliette Nancy***

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PREFACE .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latarbelakang .....	1
I.2 Rumusanmasalah.....	8
I.3 Tujuanpenelitian .....	8
I.4 Manfaatpenelitian .....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 KonsepPerilaku	
II.1.1 Pengertianperilaku .....	10
II.1.2 Macam-macamhampiranuntukmemahamiperilaku .....	11
II.2 KonsepBirokrasi	
II.2.1 Pengertianbirokrasi .....	13
II.2.2 Ciri-ciribirokrasi.....	17
II.2.3 Karakteristikperilakubirokrasi.....	20
II.3 KonsepPelayananPublik	
II.3.1 Pengertianpelayananpublik .....	21
II.3.2 Asas-asas pelayananpublik.....	23
II.3.3 Standarpelayananpublik .....	24
II.3.4 Kualitaspelayananpublik.....	25
II.3.5 Indikatorpelayananpublik.....	26
II.3.6 Penyelenggaraanpelayananpublik.....	29

II.4 Konsep Perizinan	
II.4.1 Pengertian perizinan .....	31
II.4.2 Prosedur dan persyaratan perizinan .....	33
II.5 Perilaku birokrasi dalam pelayanan publik .....	34
II.6 Kerangka konsep .....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1 Lokasi penelitian .....	41
III.2 Unit analisis .....	41
III.3 Tipe penelitian .....	41
III.4 Teknik pengumpulan data .....	41
III.5 Jenis dan sumber data .....	42
III.6 Teknik analisis data .....	42
III.7 Pendekatan penelitian .....	43
III.8 Fokus penelitian .....	44
III.9 Informan .....	44

### **BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN HASIL PENELITIAN**

IV.1 Gambaran Umum Instansi .....	45
IV.1.1 Visi dan Misi BPTPM Kota Makassar .....	46
IV.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPTPM Kota Makassar .....	46
IV.1.3 Struktur Organisasi BPTPM Kota Makassar .....	49
IV.1.4 Keadaan SDM/Pegawai BPTPM Kota Makassar .....	56
IV.1.5 Mekanisme Pelayanan BPTPM Kota Makassar .....	58
IV.2 Hasil Penelitian .....	67
IV.2.1 Karakteristik individu .....	67
IV.2.2 Karakteristik birokrasi .....	75

### **BAB V PENUTUP**

V.1 Kesimpulan .....	81
V.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Perilaku Birokrasi .....	37
Gambar 2 Kerangka Konsep .....	40
Gambar 3 Struktur Organisasi BPTPM Kota Makassar .....	49
Gambar 4 Bagan Arus Prosedur Perizinan .....	65

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	56
Tabel 4.2 Klasifikasi Golongan Pegawai BPTPM Kota Makassar .....	57
Tabel 4.3 Klasifikasi Pegawai Bidang Pelayanan.....	58
Tabel 4.4 Daftar Jumlah Pengunjung yang Mengurus Perizinan.....	66

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan, karena selama ini jika mendengar kata "*perilaku birokrasi*" telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan "*biaya administrasi*" sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Tentunya hal ini telah membuat masyarakat semakin malas dan enggan dalam mengurus dokumen perizinan yang sangat penting peranannya.

Oleh karena itu pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut terutama dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perilaku birokrasi, apalagi saat ini negara kita sudah mulai menerapkan good governance, yang berdasarkan aturan oleh *United Nations Development*

*Programme* (UNDP) yang sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi yang mengedepankan 9 prinsip yakni partisipasi masyarakat (*participation*), tegaknya supremasi hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), kepedulian terhadap stakeholder (*responsiveness*), berorientasi kepada konsensus (*consensus orientation*), kesetaraan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), serta visi strategis (*strategic vision*). Maka solusi yang paling mendasar adalah mereformasi kembali dan meningkatkan kualitas perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik di semua lembaga maupun instansi pemerintahan adalah suatu hal mendasar yang harus ditingkatkan.

Atas dasar itulah, Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat <http://makassarkota.go.id>, dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan merupakan upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan sedangkan Perizinan sendiri merupakan pemberian



legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan, hasilnya perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Berdasarkan instruksi tersebut, pada tahun 2014 lalu Pemerintah Kota Makassar sendiri telah melaunching konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah dicanangkan sejak tahun 2011, sesuai dengan amanah Permendagri 24 tahun 2006 dan Permendagri No 20 Tahun 2009 tentang PTSP serta berdasarkan Perda No 7 tahun 2014 tentang Perubahan Struktur Kelembagaan Organisasi Lingkup Pemerintah Kota Makassar. Selain itu pemerintah Kota Makassar juga telah membentuk struktur baru yang disebut Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar, kehadiran badan tersebut diharapkan menjadikan pelayanan perolehan perizinan bagi masyarakat akan lebih mudah, efektif dan efisien. Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut merupakan salah satu aturan Pemerintah Kota (Pemkot) Makassar yang tertera dalam Peraturan Walikota (Perwali) Makassar 8/2014 tentang Tata Cara Pemberian Perizinan, sesuai dengan Perwali tersebut pengurusan izin di Kota Makassar melalui pelayanan satu pintu akan berawal dan berakhir di satu tempat saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi dibuat ribet untuk menemui sejumlah instansi terkait pengurusan izin mereka. Hal ini dikarenakan, seluruh instansi terkait telah ditempatkan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BTPM) Kota

Makassar untuk melayani masyarakat. Ada sekitar 14 pelayanan perizinan yang disediakan:

1. Izin mendirikan bangunan (IMB)
2. Izin gangguan (HO)
3. Izin penjualan minuman beralkohol
4. Izin trayek
5. Izin usaha perikanan
6. Izin jasa konstruksi
7. Izin usaha industri
8. Tanda daftar industri (TDI)
9. Tanda daftar pariwisata
10. Izin penyelenggaraan pelatihan
11. Izin kesehatan
12. Tanda daftar gudang (TDG)
13. Izin mempekerjakan tenaga kerja asing
14. Izin reklame

Dari ke-14 perizinan tersebut, 5 diantaranya termasuk dalam non retribusi yakni:

1. Surat izin usaha perdagangan
2. Tanda daftar perusahaan
3. Tanda daftar usaha pariwisata
4. Izin usaha jasa konstruksi
5. Apotik

Terbentuknya Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) ini menggantikan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) sebagai institusi pelayanan perizinan yang mengacu pada Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hadirnya sistem ini juga akan mempermudah masyarakat dalam mewujudkan iklim investasi yang kondusif bagi semua pihak, khususnya investor sehingga mereka tidak lagi harus mondar-mandir mengurus perizinannya, sebab proses permohonan perizinan mulai dari pendaftaran, penyerahan berkas hingga finalisasi semuanya dilakukan secara terpadu, hadirnya sistem PTSP ini menjadikan kajian teknis perizinan akan dilakukan di BPTPM, bukan lagi di unit kerja terkait. Jadi, nantinya akan ditempatkan tim teknis dari masing-masing perwakilan, dan pemohon hanya membawa berkas yang akan didaftar, diproses atau dikaji hingga pada penerbitan perizinan semuanya dilakukan BPTPM. Pasca Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ini berubah status dari kantor Pelayanan Perizinan menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM), pemerintah kota akan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) lebih dari sebelumnya. Pelaksanaan konsep PTSP ini juga dibantu dengan pihak lembaga USAID dan Support to Indonesian Island of Integrity Program for Sulawesi dari Canada.

Namun menilai kinerja perilaku birokrasi pada BPTPM selama lebih dari setahun, ternyata hasilnya tetap sama berdasarkan informasi dari [www.actualita/PTSPKotaMakassartidakmaksimal.co.id](http://www.actualita/PTSPKotaMakassartidakmaksimal.co.id) pada 30 Desember 2014 menyatakan bahwa Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dianggap tidak maksimal. Hal ini terbukti dari penerapan PTSP yang telah diterapkan pada sistem Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota

Makassar sejak bulan Mei 2014 lalu, dinilai masih banyak praktek pungutan liar oleh kebanyakan calo seperti juga yang telah diamati oleh peneliti, dan kurangnya sinergi jajaran SKPD dalam mengurus perizinan seperti yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Pelayanan BPTPM Kota Makassar, bahwa banyak pihak yang tidak bersinergi dalam menempatkan tim teknisnya di kantor entah berkaitan dengan masalah internal. Seharusnya SKPD ini diharapkan dapat bekerjasama untuk melayani masyarakat jika ingin mengurus perizinan <http://www.aktualita.co/ptsp-kota-makassar-tidak-maksimal/1642/> Seperti fakta yang ditemui di lapangan oleh peneliti dan sumber data melalui website <http://sulawesi.bisnis.com/ombudsman-minta-pemkot-makassar-optimalkan-perizinan-terpadu-> yakni pelaksanaan pelayanan publik pada BPTPM sebagai pelaksana perizinan terpadu belum optimal karena tidak adanya keseimbangan kualitas aparat birokrasi dalam hal pelayanan, dimana mereka yang berstatus sebagai PNS lebih sedikit dibanding dengan tenaga kontrak yang ada, tentunya komitmen dan motivasi dalam hal melayani masyarakat bagi yang berstatus PNS berbeda dengan yang berstatus sebagai tenaga kontrak.

**Tabel 4.2**  
**Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai BPTPM Kota Makassar**

No	Golongan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1	IV/c	-	1	1
2	IV/b	1	-	1
3	IV/a	4	2	6
4	III/d	4	3	7
5	III/c	2	6	8
6	III/b	2	2	4
7	III/a	3	1	4
8	III/d	2	1	3
9	II/c	2	-	2
10	II/b	2	4	6
11	II/a	-	1	1
12	Tenaga kontrak	19	25	44
<b>JUMLAH</b>		<b>41</b>	<b>46</b>	<b>87</b>

Selain itu, hal tersebut juga didukung berdasarkan informasi dari [www.sulawesibisnis/OmbusmanMintaPemkotMakassarOptimalkanLayanansatuatap.com](http://www.sulawesibisnis/OmbusmanMintaPemkotMakassarOptimalkanLayanansatuatap.com) pada 06 Juni 2014 Pkl 18:00 WIB menyatakan bahwa Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan meminta Pemkot Makassar mengoptimalkan fungsi BPTPM dalam memangkas alur perizinan di kota ini. Kepala Ombudsman Perwakilan Sulsel mengemukakan, pihaknya menerima banyak laporan terkait pelayanan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Makassar yang justru menyulitkan masyarakat dalam pengurusan izin usaha. Kondisi tersebut terjadi karena sejumlah perizinan dari SKPD teknis masih setengah hati bergabung dalam BPTPM. Pemkot mestinya lebih maksimal mengintegrasikan itu semua, Selain itu, kurang siapnya infrastruktur dan sumber daya manusia di lingkup BPTPM juga memicu proses perizinan masih cenderung panjang dan berbelit. Adapun, BPTPM dibentuk dengan merujuk Permendagri No 24 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diproyeksikan mampu memangkas perizinan yang panjang, memangkas pungli yang terjadi di luar ketentuan, meringankan biaya pengguna layanan dan aspek transparansi.

Melihat hal tersebut tentunya terbukti bahwa ternyata masih belum ada sedikitpun peningkatan kualitas daripada perilaku birokrasi terutama dalam membenahi diri terhadap peningkatan pelayanan publik. Kurangnya kedisiplinan waktu, serta otoritas dari pemimpin birokrasi yang masih kurang. Sedangkan Miftah Thoha sendiri mengemukakan bahwa ciri-ciri dari Birokrasi yaitu disiplin, tidak overformal, tidak adanya diskriminasi terutama dalam hal fisik luar serta adanya otoritas yang kuat (Perspektif Perilaku Birokrasi, 2002).

Dari beberapa permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai **“Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi kasus: Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota Makassar”**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Karakteristik Individu dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota Makassar?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai Perilaku para Birokrat dalam memberikan Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota Makassar.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak, terutama yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

Dilihat dari dimensi akademis, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Dilihat dari dimensi praktis, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi kepada berbagai pihak. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi positif terhadap perkembangan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia agar dapat meningkatkan kualitas perilaku birokrat yang pada akhirnya berdampak pula terhadap kualitas pelayanan publik untuk masyarakat.

## 3. Manfaat Teknis

- a) Bagi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan tentang motivasi pelayanan publik Sehingga dapat menjadi rujukan bagi seluruh birokrasi untuk memperbaiki perilakunya.
- b) Bagi Pemerintah Kota Makassar, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dalam motivasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Perilaku**

##### **II.1.1 Pengertian Perilaku**

Sumber daya manusia adalah pendukung utama dalam setiap organisasi baik publik maupun privat. Perilaku manusia yang berada dalam suatu kelompok atau organisasi adalah awal dari perilaku organisasi itu. Perilaku hakikatnya mendasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan dengan fokus utamanya pada tingkah laku manusia dalam suatu organisasi. Setiap individu membawa dirinya ke dalam suatu kelompok atau organisasi dengan berbagai kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Dan setiap organisasi juga mempunyai karakteristik tersendiri yang harus diikuti oleh setiap individu antara lain tugas, wewenang dan tanggungjawab, keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, sistem upah (*reward system*), sistem pengendalian, dll. Jika karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi maka terwujudlah perilaku dalam organisasi baik publik maupun privat. Dalam bukunya tentang Perilaku organisasi mengenai konsep dasar dan aplikasinya (2005:34) Miftah Thoha mengemukakan bahwa:

“Perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya”.

Kemudian Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2008:11) menyatakan bahwa:

“Perilaku organisasi (*organizational behaviour*) adalah sebuah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan

menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Robbins juga menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah studi yang mengambil pandangan secara mikro dan memberi tekanan pada individu-individu dan kelompok-kelompok kecil. Perilaku organisasi memfokuskan diri kepada perilaku di dalam organisasi dan seperangkat prestasi dan variabel mengenai sikap yang sempit dari para pegawai, dan kepuasan kerja adalah yang banyak diperhatikan”.

Skinner (1938) seorang ahli Psikologi juga merumuskan bahwa:

“Perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar)”.

### **II.1.2 Macam-macam Hampiran untuk Memahami Perilaku.**

Ada beberapa hampiran yang dikembangkan oleh para ahli ilmu perilaku, untuk memahami perilaku manusia yang berinteraksi dengan lingkungannya. Hampiran (*approach*) perilaku itu pada umumnya dapat dikelompokkan atas 3 yakni:

#### **a) Hampiran kognitif.**

Hampiran kognitif ini meliputi kegiatan-kegiatan mental yang sadar seperti berpikir, mengetahui, memahami, dan kegiatan konsepsi mental misalnya sikap, kepercayaan, dan pengharapan yang semuanya itu merupakan faktor yang menentukan dalam perilaku.

#### **b) Hampiran penguatan**

Teori penguatan ini tumbuh dan berkembang bermula dari usaha analisa eksperimen tentang perilaku yang dilakukan oleh psikologi kenamaan yakni Ivan Pavlov dan Edward Thorndike. Dari hasil pengamatan mereka mengemukakan bahwa:

1. Hukum tentang efek menyatakan bahwa intensitas hubungan antara stimulus (S) dan respon (R) akan meningkat apabila hubungan itu diikuti oleh keadaan yang menyenangkan. Sebaliknya hubungan itu akan

berkurang kalau diikuti oleh keadaan yang tidak menyenangkan. Dari pernyataan ini dapat diketahui bahwa setiap tingkah laku yang menghasilkan kepuasan tertentu, akan selalu dihubungkan dengan keadaan atau situasi tertentu.

2. Hukum latihan atau hukum guna dan tidak berguna, menyatakan bahwa hubungan antara S dan R dapat juga ditimbulkan atau didorong melalui latihan yang berulang kali. Dari pernyataan ini dapat pula ditarik suatu kesimpulan bahwa hubungan S dan R dapat melemah seandainya tidak dilatih atau dilakukan berulang kali. Jika terjadi hal seperti ini, maka kegunaan atau terpakainya S dan R tidak lagi dapat dirasakan kegunaannya dan makin lama makin menghilang dari organisme yang bersangkutan.

Jadi, dalam pendekatan konsepsi penguatan, suatu respon terjadi karena adanya suatu stimulus. Seperti contoh uang, pangkat, jabatan, dan bahkan wanita merupakan stimulus yang dan sewaktu-waktu dapat mengubah perilaku seseorang.

c) Hampiran psikoanalitis

Hampiran psikoanalitis ini menunjukkan bahwa perilaku manusia ini dikuasai oleh personalitasnya atau kepribadiannya. Pelopor dari psikoanalitis ini adalah Sigmund Freud, menurutnya susunan personalitas atau kepribadian seseorang itu dapat dijelaskan dengan ketidaksadaran. Ia percaya bahwa ada 3 hal yang saling berhubungan dan seringkali berlawanan yakni Id, Ego, dan Superego.

1. Id merupakan suatu upaya untuk mendapatkan penghargaan, pemuasan dan kesenangan dan dapat terjadi dalam keadaan ketidaksadaran

manusia. Upaya ini secara pokok diwujudkan lewat *libido* dan *agresi*. *Libido* mengarah pada hubungannya dengan keinginan seksual dan kesenangan-kesenangannya, tetapi juga kehangatan, makanan, dan konfortabel. Sedangkan *agresi* mendorong Id kearah kerusakan termasuk diantaranya keinginan untuk berperang, berkelahi dan semua kegiatan yang bersifat merusak. Hasrat untuk mendapatkan pangkat yang tinggi, dan nafsu untuk menyingkirkan kawan ataupun lawan secara sadis dapat terjadi pada saat yang bersamaan pada diri seseorang.

2. Ego merupakan segala sesuatu yang dilakukan secara sadar, ia mewakili logika dan yang dihubungkan dengan prinsip-prinsip realitas yang ada. Jika pada Id menuntut dipenuhinya kesenangan dengan cepat maka pada ego berusaha menekan, menolak atau menundanya dengan mencari waktu dan tempat yang lebih sesuai untuk memenuhi kesenangan tersebut.
3. Superego merupakan kekuatan moral dari personalitas. Kesadaran dalam superego dikembangkan lewat penyerapan dari nilai-nilai kultural dan moral dalam masyarakat.

## **II.2 Konsep Birokrasi**

### **II.2.1 Pengertian Birokrasi**

Istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani *kratein* yang berarti mengatur (M. Mas'ud Said, 2007:1). Menurut Max Weber seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007:2) menyatakan :

“Birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya”.

Istilah birokrasi seringkali dikaitkan dengan organisasi pemerintah, padahal birokrasi ciptaan Max Weber itu bisa terjadi di organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah. Di suatu perusahaan birokrasi itu bisa terjadi, birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif. Birokrasi menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.

Max Weber seorang sosiolog asal Jerman yang pada abad ke-19 menulis karya yang sangat berpengaruh bagi Negara-negara yang berbahasa Inggris dan Negara di daratan Eropa lainnya, karya itu sampai sekarang dikenal dengan konsep tipe ideal birokrasi. Konsep tipe ideal ini kurang dikenal tentang kritiknya terhadap seberapa jauh peran birokrasi terhadap kehidupan politik, atau bagaimana peran politik terhadap birokrasi. Birokrasi Weberian hanya menekankan bagaimana seharusnya mesin birokrasi itu secara profesional dan rasional dijalankan. Weber berpendapat adalah tidak memungkinkan bagi kita untuk memahami setiap gejala kehidupan yang ada secara keseluruhan. Adapun yang mampu kita lakukan hanyalah memahami sebagian dari gejala tersebut. Satu hal yang amat penting ialah memahami mengapa birokrasi itu bisa diterapkan dalam kondisi organisasi tertentu, dan apa yang membedakan kondisi tersebut dengan kondisi organisasi lainnya.

Menurut Weber tipe ideal birokrasi itu ingin menjelaskan bahwa suatu birokrasi atau administrasi itu mempunyai suatu bentuk yang pasti dimana semua fungsi dijalankan dalam cara-cara yang rasional. Menurut Weber tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dalam cara-cara sebagai berikut:

1. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.
2. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
3. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
4. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (job description) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggungjawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
5. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.
6. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya bisa diakhiri dalam keadaan tertentu.
7. Terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merita sesuai dengan pertimbangan yang objektif.

8. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resource* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
9. Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Butir-butir tipe ideal tersebut tidak semuanya bisa diterapkan dalam kondisi tertentu oleh suatu jenis pemerintahan tertentu. Seperti persyaratan tentang pengangkatan pejabat dalam jabatan tertentu berdasarkan kualifikasi profesionalitas cocok untuk kondisi birokrasi tertentu, tetapi banyak sekarang tidak bisa diterapkan. Karena banyak pula negara yang mengangkat pejabat berdasarkan kriteria subjektivitas, apalagi ada yang didasarkan atas intervensi politik dari kekuatan partai politik tertentu.

Menurut Rourke seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007:2) juga menyatakan ;

“Birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hierarki yang jelas dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya”.

Menurut Pfiffner dan Presthus seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007:4) mendefinisikan :

“Birokrasi adalah suatu sistem kewenangan, kepegawaian, jabatan, dan metode yang dipergunakan pemerintah untuk melaksanakan program-programnya”.

Kemudian secara konsep menurut Blau (1963) yang dikutip oleh (Lijan Poltak Sinambela, 2010:70) menyatakan bahwa :

“Birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimumkan efisiensi dalam administrasi, yang menurutnya memiliki ciri-ciri seperti spesialisasi tugas-tugas, hierarki otoritas, badan perundang-undangan, sistem pelaporan, dan personel dengan keterampilan dan peranan khusus”.



Dapat dikatakan birokrasi merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi sedangkan yang memegang peranan dalam *decision making* (Penetapan Kebijakan) sehari-hari adalah para birokrat. Oleh karena itu, para pejabat birokrasi harus mampu berpikir secara kompleks, sistematis, rasional di dalam menjalankan berbagai macam fungsi dan tugas Negara. Latar belakang pendidikan akademis merupakan salah satu persyaratan utama untuk pengadaan pegawai dan penempatan personil, terutama pada jabatan-jabatan yang harus melakukan kalkulasi, perkiraan, perencanaan, formulasi kebijakan, dan pembuat keputusan. Namun yang tidak kalah penting adalah syarat-syarat kepribadian, karena para birokrat tersebut harus banyak berhubungan dengan para warga dan masyarakat, artinya di samping terampil dan memiliki *skill* dalam bidang tugas, tetapi juga harus pandai “merakyat” dan melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggung jawab tanpa pamrih atau tanpa perhitungan untung rugi pribadi. (Lijan Poltak Sinambela, 2010:69)

### **II.2.2 Ciri-ciri Birokrasi**

Ada beberapa ciri dari birokrasi yang dikemukakan oleh Miftha Thoha dalam bukunya mengenai “Perspektif Perilaku Birokrasi” serta berdasarkan dari beberapa pengalaman hidupnya yakni :

#### **1. Disiplin**

Disiplin artinya harus menegakkan aturan yang sudah disepakati atau telah ditetapkan. Untuk itu tidak ada kompromi yang cenderung menyimpang dari aturan tersebut. Dengan kata lain, dalam birokrasi tidak mengenal istilah “*Kebijaksanaan*” istilah yang semula mempunyai

arti yang baik, karena sering dipergunakan untuk hal-hal yang cenderung melanggar aturan birokrasi, lalu dikenal artinya kurang menyenangkan. Seperti istilah birokrasi sendiri, semula mempunyai arti baik akan tetapi bentuk realita perbuatan birokrasi cenderung mempertunjukkan hal-hal yang negatif akibatnya orang lalu menuding birokrasi itu jelek. (Miftah Thoha, 2002:54)

## 2. Over formal

Disiplin sebagai sifat birokrasi akan lebih efektif jika disertai saudara kembarnya, yakni sifat formal yang berlebihan. Sifat formal yang berlebihan ini, sama sekali tidak memberikan tempat terhadap hal-hal yang bersifat informal. Perwujudan dari sifat ini ialah selalu mengembalikan semua urusan kepada pada peraturan resmi (formal). Akibat lain dari formalitas ini, birokrasi seringkali melihat orang-orang disekitarnya seperti mesin otomatis penggerak birokrasi. Manusia dianggap mesin, bisa digerakkan semau pimpinan, tanpa mau menyadari perasaan dan persepsinya. Jarang bicara, senyum, dan diam. (Miftha Thoha, 2002:58)

## 3. Diskriminasi

Menghargai orang lain dengan menekankan *siapanya*, melupakan *apanya*. Jika *siapanya* mau menghargai setelah *siapanya* diketahui identitasnya. Kalau dia mengetahui orang itu pembesar dihargai, tetapi jika orang itu orang kecil paling sedikit agak cuek ataupun kalau berjabat tangan diberikan pucuk jarinya bukan dijabat erat. Akibatnya formalitas birokrasi, orang lebih suka menghargai status dibandingkan dengan peran. Status diwujudkan dengan berbagai simbol, mulai dari tanda

pangkat, pakaian seragam, cincin, tas kantor, mobil, dan lain sebagainya. (Miftha Thoha, 2002:61)

#### 4. Otoritas

Otoritas yang diberikan pada pejabat, diperlukan untuk memperjelas tugas yang telah diserahkan kepadanya dan secara jelas memberikan batas-batas aturan tentang hal-hal yang boleh dikerjakan olehnya dan pejabat lain. Kelengkapan cara-cara lain seperti aturan yang menjamin kelangsungan pengisian jabatan harus diperjelas dan dipertegas. Hanya orang-orang yang mempunyai yang ditentukan sajalah yang bisa diangkat dalam jabatan tersebut. Yang fungsinya selalu diatur berdasarkan beberapa hal yakni:

- a) Harus ada prinsip kepastian, dan hal-hal kedinasan harus diatur berdasarkan hukum yang biasanya diwujudkan dalam berbagai peraturan atau ketentuan administrasi.
- b) Diterapkannya prinsip tata jenjang dalam kedinasan dan tingkat kewenangan. prinsip ini mengandung makna bahwa ada tatanan di tingkat atas, ada pula di tingkat bawah. Yang di tingkat atas mempunyai kewenangan mngawasi dan mengendalikan tingkat di bawahnya.
- c) Manajemen yang modern, harus berdasarkan pada dokumen-dokumen yang tertulis, yang aslinya tersimpan tahan lama dan dalam bentuk yang kuat.
- d) Spesialisasi dalam manajemen atau organisasi haruslah didukung oleh keahlian yang terlatih. Dalam spesialisasi ini pejabat yang mendukungnya haruslah seorang ahli yang terlatih.

- e) Hubungan kerja di antara orang-orang dalam organisasi didasarkan pada prinsip *impersonal*. Hubungan ini jelas tidak memberi kesempatan bagi berbagai aspirasi yang sifatnya pribadi. Belas kasihan, cinta kasih, kasih sayang, kesedihan dan kesenangan, jarang mengintervensi ke dalam tata hubungan birokrasi. Kalau semuanya itu masuk, maka rasionalitas sudah tidak bermakna lagi.

### **II.2.3 Karakteristik Perilaku Birokrasi**

Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Adapun Robbins (2003) menjelaskan bahwa :

“Perilaku mengarah kepada pencapaian tujuan dalam organisasi. Salah satu fungsi birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat”.

Karakteristik individual mencakup persepsi, pengambilan keputusan pribadi, pembelajaran dan motivasi (Robbins, 2003:31). Sedangkan menurut Thoha (2002) bahwa karakteristik individual meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan.

Perbedaan karakteristik individu tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka. Setiap individu mempunyai karakteristik yang berbeda. Mereka mempunyai nilai, kepercayaan, motivasi, dan kemampuan yang berbeda. Perbedaan tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka. Namun demikian ikatan utama yang menyatukan perilaku mereka adalah tujuan organisasi.

Hal ini penting mengingat perilaku mengarah kepada tujuan organisasi. Organisasi birokrasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan pelayanan dan perlindungan masyarakat mempunyai karakteristik adanya hirarki, tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward, dan sistem kontrol (Thoha, 2002).

Adapun Menurut Lubis & Martani (1987), dan Robbins (2003), karakteristik birokrasi mencakup spesialisasi, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, desentralisasi dan formalisasi. Dengan karakteristik yang dimilikinya, birokrasi dapat mengelola fungsi-fungsi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Maka ketika berbicara masalah pola perilaku birokrasi Davis (1985), yaitu perilaku otokratik, perilaku kustodial, perilaku suportif dan perilaku kolegal. Perilaku otokratik dan perilaku kustodial termasuk kategori perilaku yang tradisional dimana setiap birokrat hanya berorientasi kekuasaan, otoritas, dan kewenangan, pemenuhan kebutuhan pokok serta mengeksplorasi sumber daya ekonomi organisasi untuk diri dan kelompoknya sementara perilaku suportif dan kolegal termasuk kategori perilaku birokrasi modern dimana setiap individu memberi dukungan yang tinggi terhadap pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, serta organisasi memberi penghargaan yang tinggi pula terhadap kinerja birokrat.

## **II.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

#### ***a) Pengertian Pelayanan***

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006:5).

Dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir 1995: 27)

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### **b) Pengertian Publik**

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006:5).

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

#### **c) Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, definisi pelayanan publik adalah :

"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* mendefinisikan pelayanan publik adalah :

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai :

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat”.

Kemudian menurut KEMENAG sendiri menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh Pemerintah, pihak swasta atas nama Pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi Pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan”.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **II.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan beberapa asas-asas pelayanan publik yakni:

a. Kepentingan umum;



- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

### **II.3.3 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **II.3.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah : (Lijan Poltak S, 2006: 8)

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.

- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka. (Lijan Poltak S, 2006: 8)

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak Sinambela, 2006:8).

### **II.3.5 Indikator Pelayanan Publik**

Menurut (Moenir, 2006) dalam bukunya tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada beberapa indikator sekaligus prinsip-prinsip dalam Pelayanan Publik yakni:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsi (Tupoksi)
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses (Teknologi)
- i. Kenyamanan
- j. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Di sisi lain, berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

3. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman , kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur , tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

## 5. Efisien

Kriteria ini mengandung arti:

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b. Dicegah dengan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

## 6. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 7. Keadilan dan Merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

## 8. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **II.3.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kemudian dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah.
- m. suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain itu dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa faktor pendukung yang penting (Moenir, 2010) di antaranya yaitu:

- 1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum,
- 2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan,
- 3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan,
- 4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum,
- 5. Faktor keterampilan petugas, dan
- 6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut, masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Jika salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama tidak ada maka fatallah pelayanan itu, memang di antara faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya adalah faktor kesadaran.

## **II.4. Konsep Perizinan**

### **II.4.1 Pengertian Perizinan**

Dalam perkembangannya, secara yuridis pengertian izin dan perizinan tertuang dalam Pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Menteri dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, dalam pasal 1 angka 8 ditegaskan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Kemudian pasal 1 angka 9 menegaskan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha (Adrian Sutedi, 2010:173).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari izin adalah instrumen yuridis yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, prosedur, dan persyaratan tertentu yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret.



Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat atau badan tata usaha negara yang berwenang yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut: (Adrian Sutedi, 2010:173-175):

- a. Izin yang bersifat bebas adalah izin sebagai keputusan tata usaha negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memberikan pemberian izin.
- b. Izin bersifat terikat adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pda kadar sejauh mana peraturan perundang-undangannya mengaturnya. Misalnya IMB, izin HO, izin usaha industri.
- c. Izin yang bersifat menguntungkan merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersngkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut. Misalnya SIM, SIUP, SITU.
- d. Izin yang bersifat memberatkan merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan kepadanya.
- e. Izin yang segera berakhir merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relatif pendek, misalnya izin mendirikan bangunan (IMB) yang hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.

- f. Izin yang berlangsung lama merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industri yang berhubungan dengan lingkungan.
- g. Izin yang bersifat pribadi merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya izin mengemudi (SIM).
- h. Izin yang bersifat kebendaan yang merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin. Misalnya izin HO, SITU.

#### **II.4.2 Prosedur dan Persyaratan Perizinan**

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Di samping harus menempuh prosedur tertentu, pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin.

Prosedur dan persyaratan perizinan berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin (Adrian Sutedi, 2010:185). Menurut Soehino dalam bukunya yang berjudul "Asas-asas Hukum Tata Pemerintahan" seperti yang dikutip oleh Ridwan HR (2007:217), syarat-syarat dalam izin itu bersifat konstitutif dan kondisional.

- a. Bersifat konstitutif, karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang harus (terlebih dahulu) dipenuhi, artinya dalam hal pemberian izin ditentukan suatu perbuatan kongkret dan bila tidak dipenuhi akan dikenai sanksi.
- b. Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang disyaratkan itu terjadi.

Penentuan prosedur dan persyaratan perizinan ini ditentukan sepihak oleh pemerintah. Meskipun demikian, pemerintah tidak boleh membuat atau menentukan prosedur dan persyaratan menurut kehendaknya sendiri secara sewenang-wenang, tetapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dari perizinan tersebut.

Dengan kata lain, pemerintah tidak boleh menentukan syarat yang melampaui batas tujuan yang hendak dicapai oleh peraturan hukum yang menjadi dasar perizinan yang bersangkutan (Adrian Sutedi, 2010:187).

## **II.5 Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik**

Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi merupakan alat dan sarana dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak.

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat, salah satu konsekuensinya adalah masyarakat semakin cerdas berkat aksesnya kepada pendidikan formal yang semakin tinggi. Dalam keadaan demikian tuntutan pelayanan kepada aparatur birokrasi pemerintah semakin meningkat. Peningkatan tuntutan pelayanan publik tersebut tidak hanya karena kebutuhan masyarakat semakin rumit, tetapi juga karena meningkatnya kesadaran masyarakat untuk memperoleh haknya. (Lijan Poltak Sinambela, 2010:53).

Demikian pula Miftha Thoha dalam bukunya (*"Perspektif Perilaku Birokrasi"* 2002:183) mengenai birokrasi menyatakan bahwa birokrasi merupakan sistem

yang mencoba memahami perilaku-perilaku di dalam organisasi agar bisa tetap rasional sehingga efektif usaha pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Birokrasi yang kita pergunakan untuk memperlancar jalannya administrasi Negara atau swasta ialah berdasarkan perilaku pancasila. Para birokrat dalam menjalankan tugas-tugasnya tidak bisa terlepas dari tatanan birokrasi itu selalu meresapi, menghayati dan melaksanakan sila-sila dalam pancasila secara utuh dan menyeluruh. Dengan demikian perilaku birokrasi birokrasi kita adalah perilaku pancasila dimana usaha-usaha penerapannya dimulai dari pembuatan kebijakan, pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan kepemimpinan, cara-cara dan sikap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menampilkan sikap dan perilaku pancasila.(Miftha Thoha, 2002:191)

Menurut Miftha Thoha ada beberapa sikap yang perlu diperhatikan oleh birokrat dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat yakni harus berdasarkan pada sila-sila yang terdapat dalam pancasila karena birokrasi Negara kita berlandaskan pada perilaku pancasila sesuai yang ditetapkan oleh MPR No.2 Tahun 1978 yakni:

- a. Pada sila pertama, Ketuhanan yang Maha Esa implementasi sikap dan perilaku birokrasi mulai dari penetapan hingga pelaksanaan kebijakan harus berlandaskan pada nilai-nilai agama, saling menghormati kebebasan beragama dan memberikan waktu seluas-luasnya untuk menjalankan ibadah sesuai dengan ketentuan agama masing-masing.
- b. Pada sila kedua, kemanusiaan yang adil dan beradab yakni menempatkan dan menghargai sesama dengan memperhatikan persamaan derajat, hak, dan kewajiban. Sehingga tidak ditemui lagi adanya perbedaan pelayanan, serta memberikan kesempatan bagi penyandang cacat tubuh untuk bersama-

sama mengabdikan pada bangsa sesuai dengan kemampuan dan kecakapannya.

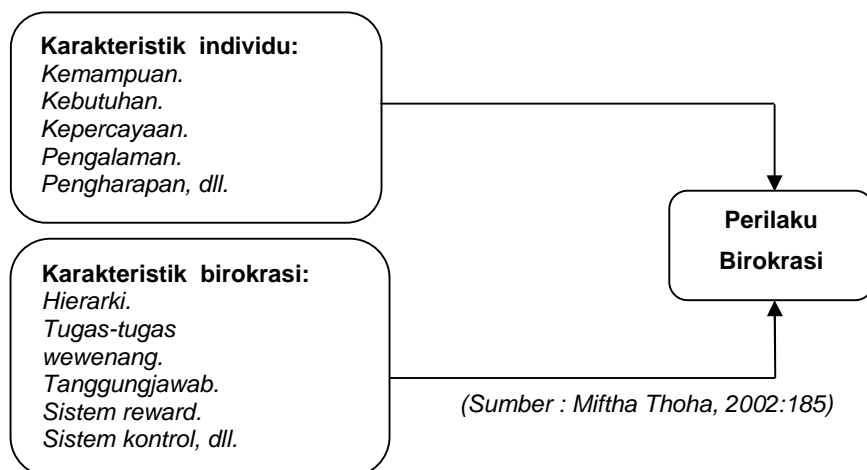
- c. Pada sila ketiga, persatuan Indonesia diwujudkan dengan menempatkan persatuan, kesatuan, kepentingan dan keselamatan bangsa di atas kepentingan pribadi dan golongan serta dihapuskannya cara-cara Jacksonisme dalam birokrasi yakni tidak akan dijumpai lagi adanya orang-orang dari satu daerah tertentu berkumpul dan membentuk kelompok tersendiri dalam suatu departemen, sehingga tercermin adanya Bhineka Tunggal Ika sesuai dengan ideologi bangsa kita.
- d. Pada sila keempat, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam musyawarah dan perwakilan yakni mengutamakan kepentingan Negara dan masyarakat umum, mengutamakan musyawarah dalam mengambil keputusan untuk kepentingan bersama dan diliputi suasana kekeluargaan dalam mencapai mufakat. Dengan demikian perilaku birokrasi kita menempatkan kepentingan Negara dan kepentingan masyarakat umum di atas kepentingan daerah, golongan, keluarga, dan semua kepentingan yang bersifat subjektif.
- e. Pada sila kelima, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan dalam perilaku birokrasi yang mengutamakan sikap-sikap kerjasama (gotong royong) tanpa melihat warna kulit dan agamanya, birokrasi yang tidak bersifat boros tetapi mengutamakan efisiensi dan efektivitas sehingga tidak membebani Negara serta menghargai karya orang lain dengan memberikan penghargaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dengan tetap berlandaskan pada prinsip keadilan.

Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut.

Individu membawa ke dalam tatanan birokrasi kemampuan, kepercayaan pribadi, penghargaan, kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Ini semua merupakan karakteristik individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya manakala individu tersebut akan memasuki suatu lingkungan baru misalnya birokrasi atau organisasi tertentu. Adapun birokrasi yang dipergunakan sebagai suatu sistem untuk merasionalkan organisasi itu juga mempunyai karakteristik sendiri antara lain adanya keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, adanya pembagian kerja, adanya tugas-tugas dalam jabatan tertentu, adanya wewenang dan tanggung jawab, adanya sistem penggajian tertentu, adanya sistem pengendalian dan lain sebagainya.

Jika karakteristik individu yang disebutkan di atas berinteraksi dengan karakteristik birokrasi tersebut, maka timbullah perilaku birokrasi yang Model umumnya dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Perilaku Birokrasi**



Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana perilaku birokrasi dalam memberikan, menanggapi, dan mengefektifkan pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Makassar dengan mengacu pada perilaku individu dan perilaku birokrasi dalam organisasi pemerintahan tersebut. Dari prinsip-prinsip dasar tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

**a. Kemampuan**

Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan karena disebabkan karena sejak lahir manusia ditakdirkan tidak sama kemampuannya. Adapula yang beranggapan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala. Adapula yang beranggapan karena kombinasi dari keduanya.

Oleh karenanya kecerdasan merupakan salah satu perwujudan dari kemampuan seseorang. Dan karena perbedaan kemampuan ini maka dapat kiranya dipergunakan untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang yang bekerjasama di dalam suatu organisasi. Maka kita akan memahami mengapa seseorang berperilaku yang berbeda dengan yang lain di dalam melaksanakan suatu kerja yang sama.

**b. Kebutuhan**

Kebutuhan seseorang berbeda dengan kebutuhan orang lain. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini amat bermanfaat untuk memahami konsep perilaku seseorang di dalam organisasi. Hal ini bisa dipergunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku yang berorientasi tujuan di dalam kerjasama organisasi. Ini juga dapat menolong kita untuk memahami mengapa suatu hasil dianggap penting bagi seseorang, dan juga menolong kepada kita untuk mengerti hasil manakah yang akan menjadi terpenting untuk menentukan spesifikasi individu.

### **c. Kepercayaan**

Teori pengharapan (expectancy) ini berdasarkan suatu anggapan yang menunjukkan bagaimana menganalisa dan meramalkan rangkaian tindakan apakah yang akan diikuti oleh seseorang manakala ia mempunyai kesempatan untuk membuat pilihan mengenai perilakunya.

Model ini hanya membuat asumsi-asumsi bahwa seseorang membuat keputusan yang rasional itu berdasarkan pada persepsinya terhadap lingkungan.

### **d. Pengalaman**

Memahami lingkungan adalah suatu proses aktif, dimana seseorang mencoba membuat lingkungannya itu mempunyai arti baginya. Aspek-aspek lingkungan yang diketahui dan yang sudah berjalan adalah merupakan bagian dari sifat objek dan peristiwa itu sendiri, dan juga merupakan bagian dari pengalaman masa lalu dari seseorang.

### **e. Pengharapan**

Perilaku seseorang itu ditentukan oleh banyak faktor. Adakalanya perilaku seseorang dipengaruhi oleh kemampuannya, kebutuhannya, dan juga oleh pengharapan serta lingkungannya. Oleh karena banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, maka seringkali suatu organisasi akan menghadapi kesulitan di dalam menciptakan suatu keadaan yang memimpin kearah tercapainya efektivitas pelaksanaan kerja. Perilaku untuk menciptakan efektivitas kerja banyak ditentukan karena kebutuhannya, maka pimpinan dapat merancang suatu rencana kerja yang mengarah terpenuhinya kebutuhan tersebut. Kalau seandainya disebabkan karena kemampuan karyawan, maka pimpinan dapat merencanakan peningkatan kemampuan tersebut dengan berbagai latihan jabatan.



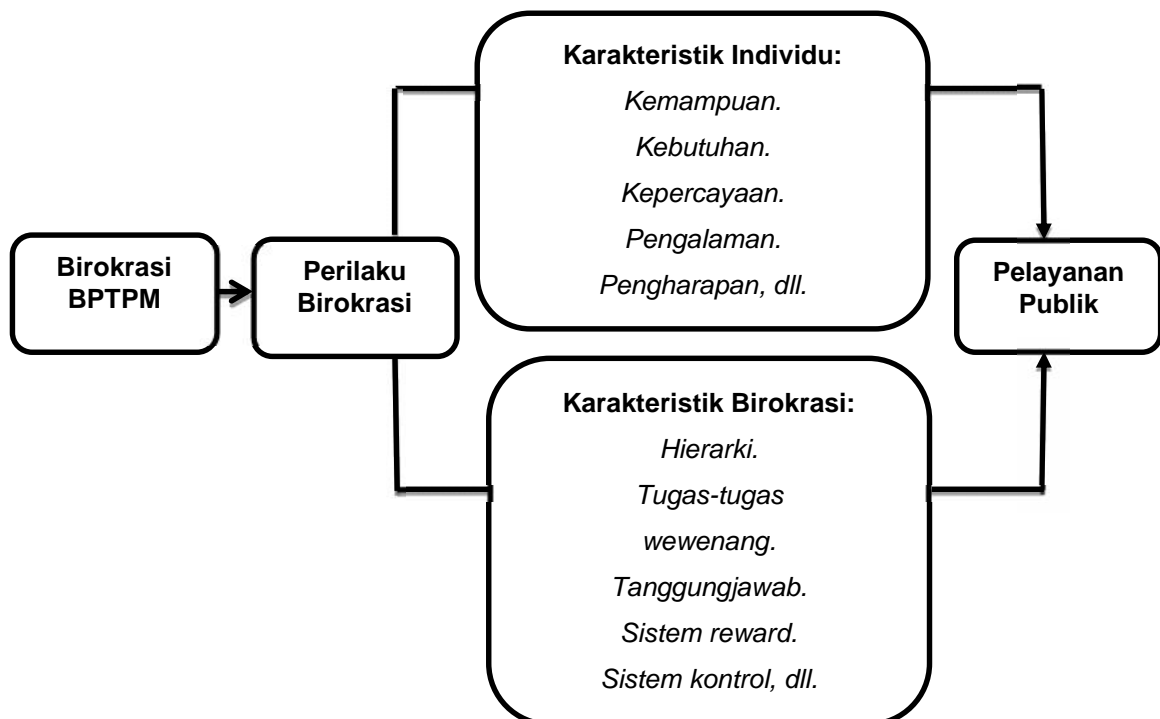
## II.6 Kerangka Konsep

Perilaku birokrasi menurut Miftha Thoha dalam bukunya “Perspektif Perilaku Birokrasi, dan dimensi-dimensi prima ilmu administrasi Negara” (2002:185) menyatakan bahwa karakteristik individu jika berinteraksi dengan karakteristik birokrasi maka akan menghasilkan perilaku birokrasi.

Dimana indikator pada dimensi karakteristik individu lebih dikaitkan pada kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan dari individu tersebut kemudian indikator pada dimensi karakteristik birokrasi terdiri dari hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward, dan sistem kontrol.

Berdasarkan konsep teori diatas maka peneliti mencoba menguraikan dalam bentuk kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar 2**  
**Kerangka Konsep**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kota Makassar yakni di Jalan Urip Sumoharjo No.8 Kompleks Gabungan Dinas Kota Makassar, dengan fokus penelitian yakni pada Kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

#### **III.2 Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organisasi, yaitu Kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar. Penetapan unit analisis ini didasarkan pada tugas dan fungsi Kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) sebagai pelaksana yang bertanggungjawab terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan perizinan secara umum.

#### **III.3 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

#### **III.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian.
2. Wawancara yakni kegiatan tanya jawab lisan secara langsung, wawancara dilakukan guna menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

### **III.5 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sedangkan sumber datanya yaitu :

1. Data primer yakni data yang diperoleh langsung dari lapangan, atau data yang bersumber dari informan, yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan para respon dan sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Data sekunder yakni data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan, dokumen atau literatur, serta bacaan lainnya yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

### **III.6 Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Di dalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yakni :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan

untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

2. Reduksi data (reduction data) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proposisi. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

### **III.7 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam mengetahui dan memahami perilaku birokrasi dalam pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota Makassar.

### **III.8 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah terkait masalah Perilaku Birokrasi dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan perizinan di Kantor Pemerintah Kota Makassar yakni Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal. Dengan menggunakan dua dimensi yakni dimensi karakteristik individu dan dimensi karakteristik birokrasi pada kantor tersebut.

Dimana indikator pada dimensi karakteristik individu lebih dikaitkan pada kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan dari individu tersebut kemudian indikator pada dimensi karakteristik birokrasi terdiri dari hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward, dan sistem kontrol berdasarkan konsep dari Miftha Thoha dalam *Perspektif Perilaku Birokrasi*, 2002:185.

### **III.9 Informan**

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan publik di BPTPM Kota Makassar, meliputi:

1. Kepala Badan.
2. Kepala bidang Pelayanan Perizinan.
3. Kepala subbid Pendaftaran dan Penyerahan Perizinan.
4. Kepala subbid Informasi dan Pengaduan.
5. Pegawai/Staff Pelayanan.
6. Masyarakat yang datang mengurus pelayanan perizinan.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN HASIL PENELITIAN**

#### **IV.1 Gambaran Umum Instansi**

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar yang beralamat di Jl.Jenderal Urip Sumoharjo No 8 Telp/Fax 0411-436488 merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan dengan maksud dan tujuannya yakni Mengoptimalkan pelayanan masyarakat, Menyederhanakan proses, efisiensi, dan ketepatan waktu setiap pelayanan serta Mewujudkan pelayanan berkelas dunia. Sebagai bentuk komitmen pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan di sektor perizinan, maka walikota Makassar menetapkan BPTPM sebagai tempat pelayanan perizinan dengan sistem satu atap ditandai dengan dikeluarkannya peraturan Walikota Makassar No 20 tahun 2014 yang memuat tentang tata cara pemberian izin melalui satu pintu pelayanan berawal dan berakhir pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) atau yang lebih dikenal dengan *One Stop Service* (OSS) dengan sistem ini, masyarakat pemohon izin tidak harus menempuh birokrasi yang panjang melainkan hanya berhubungan dengan petugas loket (Front Office).

Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh BPTPM dimulai dengan menerima berkas pemohon yang telah memenuhi persyaratan, selanjutnya diproses hingga penerbitan izin. Sebagai wujud nyata peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, BPTPM Makassar telah menyediakan layanan pesan singkat melalui (SMS Gateway) untuk mengetahui secara langsung sejauh mana keberadaan proses perizinan yang dimohonkan.

Dengan dilaksanakannya pelayanan perizinan yang prima melalui BPTPM maka secara bertahap suatu perizinan dan legalitas bagi usaha yang pada akhirnya memberikan *multifiler effect*, seperti berkembangnya sektor rill, perdagangan dan investasi yang secara tidak langsung berdampak positif pada penerimaan pendapatan asli daerah (PAD).

#### **IV.1.1 Visi dan Misi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar**

Adapun Visi dan Misi dari Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar yakni VISI :

***“Terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan Perizinan dan Penanaman Modal yang berkelas dunia”.***

Sedangkan MISI Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi.
2. Modernisasi pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal melalui penerapan teknologi informasi.
3. Meningkatkan kompetensi Aparatur BPTPM melalui penerapan sistem penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*).
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

#### **IV.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi (*Tupoksi*) Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.**

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013

tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2013 Nomor 7) dan Peraturan Walikota Nomor 20 tentang Tata Cara Pembentukan Izin di Kota Makassar.

Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota Makassar di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut:

**a. Tugas Pokok :**

Bahwa dalam rangka efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kota Makassar dan untuk menjabarkan Peraturan Daerah Nomor & Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan tata Kerja Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

**b. Fungsi :**

1. Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal ;
2. Penyusunan, perumusan dan penetapan program serta kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal ;
3. Penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
4. Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal ;
5. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan ;



6. Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan, informasi, pemrosesan/pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ;
7. Pelaksanaan pelayanan pengaduan dan melakukan penyelesaian atas pengaduan ;
8. Penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ;
9. Pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, termasuk koordinasi pengkajian teknis perizinan melalui Tim teknis.
10. Perumusan, pengembangan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya ;
11. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya ;
12. Pelaksanaan kesekretariatan ;
13. Pembinaan Unit Pelaksana teknis dan tenaga fungsional.



Adapun tugas pokok, dan fungsi serta uraian unsur-unsur tugas organisasi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai berikut:

### **1. Kepala Badan**

Kepala Badan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai Kebijakan Walikota dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas Badan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Badan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan peningkatan pelayanan izin-izin kepada masyarakat;
- b. Penyusunan rumusan kebijaksanaan teknis pelaksanaan bidang penerbitan izin-izin yang telah mendapat rekomendasi dari instansi terkait;
- c. Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan pengelolaan pungutan biaya perizinan dan pembukuan;
- d. Penyusunan bimbingan dan pengendalian pelaksanaan pengkoordinasian dan penyusunan program pendataan izin dan pembuatan laporan izin yang telah diterbitkan;
- e. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

### **2. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di Lingkungan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Dalam melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut :

- a. Pengelolaan ketatausahaan Badan;
- b. Pelaksanaan urusan kepegawaian Badan;
- c. Pelaksanaan urusan keuangan Badan;
- d. Pelaksanaan urusan perlengkapan Badan;
- e. Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga Badan.

### **2.1 Subbagian Umum dan Kepegawaian**

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan rumah tangga Badan.

### **2.2 Subbagian Keuangan**

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja serta melaksanakan tugas teknis keuangan.

### **2.3 Subbagian Perlengkapan**

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

## **3. Bidang Pelayanan Perizinan**

Bidang Pelayanan Perizinan mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugas, bidang pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Pelayanan Perizinan;
- b. Penyusunan rencana dan program kerja Bidang Pelayanan Perizinan;

- c. Perumusan bahan/data dan informasi untuk menyusun program Bidang Pelayanan Perizinan;
- d. Penyusunan perencanaan Bidang Pelayanan Perizinan;
- e. Pelaksanaan monitoring program Bidang Pelayanan Perizinan;
- f. Penginventarisasian permasalahan yang timbul dan merumuskan langkah-langkah pemecahannya;
- g. Pengevaluasian pelaksanaan program agar hasil yang dicapai sesuai sasaran yang telah ditetapkan;
- h. Pengkoordinasian kegiatan penyusunan perencanaan bidang Pelayanan Perizinan;
- i. Pengkoordinasian internal dengan sekretaris, bidang-bidang serta koordinasi eksternal dengan satuan kerja terkait dalam penyusunan rencana dan program Bidang Pelayanan Perizinan;
- j. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

### **3.1 Subbidang Informasi dan Pengaduan**

Mempunyai tugas menyusun rencana, mengolah bahan dan data terkait informasi dan pengaduan terkait perizinan.

### **3.2 Subbidang Pendaftaran dan Penyerahan Perizinan**

Mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon, melakukan penginputan dan proses penerbitan izin serta melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam melaksanakan tugasnya.

## **4. Bidang Pengolahan Perizinan**

Bidang Pengolahan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan pemrosesan penerbitan rekomendasi perizinan dan non perizinan serta penetapan SKRD. Bidang pengolahan perizinan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Pengolahan Perizinan;
- b. Perumusan bahan/data dan informasi untuk menyusun program pembangunan di bidang Pengolahan Perizinan;
- c. Penyusunan rencana, program dan kegiatan Bidang Pengolahan Perizinan;
- d. Penyusunan petunjuk teknis Bidang Pelayanan Perizinan;
- e. Pelaksanaan persiapan fasilitasi program kerja Bidang Pelayanan Perizinan;
- f. Pelaksanaan pelayanan perizinan;
- g. Pelaksanaan rapat-rapat dengan Tim Teknis yang berkaitan dengan permohonan izin;
- h. Pengkoordiniran pengolahan data perizinan;
- i. Pengkoordiniran pelaksanaan peninjauan lokasi/lapangan terhadap permohonan izin dan pembuatan berita acara pemeriksaan lapangan;
- j. Pengkoordiniran pelaksanaan proses perijinan, dan persiapan konsep Surat Keputusan Perizinan;
- k. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait bidang pelayanan perizinan;
- l. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta penyusunan pelaporan kegiatan di Bidang Pelayanan Perizinan.
- m. Menyiapkan bahan pemecahan masalah yang berkaitan dengan administrasi pelayanan perizinan;
- n. Melaksanakan pelayanan legalisasi perizinan; dan pengelolaan administrasi urusan tertentu.

## **5. Bidang Penanaman Modal**

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pengkajian, penelitian dan promosi potensi daerah, penyusunan profil investasi daerah dalam rangka kerjasama antar daerah dalam dan luar negeri. bidang yang berfungsi :

- a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Penanaman Modal;
- b. Melaksanakan pengkajian terhadap permasalahan penanaman modal daerah;
- c. Melaksanakan pengkajian dan penelitian mengenai potensi penanaman modal daerah;
- d. Melaksanakan penyusunan profil investasi daerah;
- e. Melaksanakan penetapan bidang usaha unggulan/prioritas sesuai dengan potensi dan daya dukung daerah dalam bentuk daftar bidang-bidang usaha unggulan/prioritas;
- f. Melaksanakan konsultasi, bimbingan dan pengendalian teknis pemberian persetujuan proyek baru, perluasan PMDN dan perubahan atas bidang usaha/proyek yang menjadi kewenangan daerah;
- g. Melaksanakan pengumpulan dan mengsystematisasikan data peruntukan tanah sesuai dengan rencana tata kota dan rencana tata guna tanah;
- h. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan penanaman modal serta penggunaan fasilitas penanaman modal;
- i. Melaksanakan promosi potensi daerah;
- j. Melaksanakan kerjasama antar daerah dalam dan luar negeri dalam bidang penanaman modal;
- k. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

### **5.1. Subbidang Pengkajian dan Pengembangan**

Mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan pengkajian dan penelitian potensi daerah, menyusun profil investasi daerah serta menyusun laporan.

### **5.2. Subbidang Promosi dan Investasi**

Mempunyai tugas menyusun rencana dan mendorong pengembangan dunia usaha serta transformasi potensi daerah menjadi kekuatan ekonomi melalui promosi potensi dan peluang investasi di dalam negeri dan luar negeri.

## **6. Bidang Data dan Pengendalian**

Bidang Data dan Pengendalian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data, dokumentasi dan penerapan teknologi informasi dan regulasi, monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan penanaman modal. Bidang data dan pengendalian menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Data dan Pengendalian;
- b. Penyusunan bahan pengelolaan Data, Dokumentasi dan Penerapan teknologi informasi;
- c. Pengelolaan regulasi pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan penanaman modal;
- e. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

### **6.1. Subbidang Data, Dokumentasi dan Penerapan Teknologi Informasi**

Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data, dokumentasi dan penerapan teknologi informasi.



## 6.2. Subbidang Regulasi, Monitoring dan Evaluasi

Mempunyai tugas menyusun rencana, mengumpulkan data dan bahan terkait regulasi, monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan penanaman modal.

### IV.1.4 Keadaan Sumber Daya Manusia (SDM) Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

Dalam menunjang tugas pokok dan fungsi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar salah satu faktor yang penting adalah faktor sumber daya manusia/aparatur di dalamnya. Adapun jumlah pegawai yang dipekerjakan sejak tahun 2014 hingga sekarang ialah sebanyak 87 orang. Dengan persentase 44 tenaga kontrak dan 43 pegawai negeri sipil.

#### 1. Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sebuah instansi atau organisasi, dalam pelaksanaan tugas juga membutuhkan adanya kemampuan dan keterampilan dari pegawai. Adapun tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1**  
**Persentase Pegawai BPTPM Kota Makassar Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1	S2	5	8	13
2	S1	17	24	41
3	D3	2	3	5
4	SLTA	16	10	26
5	SLTP	1	1	2
JUMLAH		41	46	87

(Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian BPTPM Kota Makassar, 2015)

## 2. Pegawai Berdasarkan Golongan

Adapun jumlah pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar terdiri dari beberapa golongan yaitu golongan II, III, dan golongan IV. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai BPTPM Kota Makassar**

No	Golongan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1	IV/c	-	1	1
2	IV/b	1	-	1
3	IV/a	4	2	6
4	III/d	4	3	7
5	III/c	2	6	8
6	III/b	2	2	4
7	III/a	3	1	4
8	III/d	2	1	3
9	II/c	2	-	2
10	II/b	2	4	6
11	II/a	-	1	1
12	Tenaga kontrak	19	25	44
<b>JUMLAH</b>		<b>41</b>	<b>46</b>	<b>87</b>

(Sumber: Subbagian Umum dan Kepegawaian BPTPM Kota Makassar, 2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pegawai berpangkat/golongan IV berjumlah 8 orang, pegawai berpangkat/golongan III berjumlah 23 orang, pegawai berpangkat/golongan II berjumlah 9 orang, dan jumlah tenaga kontrak 44 orang.

### 3. Jumlah Pegawai Khusus Bidang Operator Pelayanan Perizinan

**Tabel 4.3**  
**Klasifikasi Pegawai BPTPM Kota Makassar bidang Pelayanan**

No	Petugas	User/Login	Staf Bidang	Jumlah		Status Pegawai	
				L	P	PNS	Kontrak
1	Loket	Pendaftaran	Pelayanan	-	6	1	5
2	Pencetakan	-	Pelayanan	-	3	-	3
3	Penginputan	-	Pelayanan	-	4	1	3
4	Pengarsipan	Scanner arsip	Data dan Pengendalian	1	1	-	2
<b>JUMLAH</b>				<b>1</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

(Sumber: Bidang Pelayanan Perizinan BPTPM Kota Makassar, 2015)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah staff pada bidang operator pelayanan perizinan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebanyak 15 orang yakni 1 laki-laki dan 14 perempuan. Dengan persentase 13 tenaga kontrak dan 2 yang berstatus pegawai negeri sipil.

#### **IV.1.5 Mekanisme pelayanan pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar.**

Pada BPTPM Kota Makassar ada 14 pelayanan perizinan yang disediakan:

15. Izin mendirikan bangunan (IMB)
16. Izin gangguan (HO)
17. Izin penjualan minuman beralkohol
18. Izin trayek
19. Izin usaha perikanan
20. Izin jasa konstruksi
21. Izin usaha industri

- 22. Tanda daftar industri (TDI)
- 23. Tanda daftar pariwisata
- 24. Izin penyelenggaraan pelatihan
- 25. Izin kesehatan
- 26. Tanda daftar gudang (TDG)
- 27. Izin mempekerjakan tenaga kerja asing
- 28. Izin reklame

Dari ke-14 perizinan tersebut, ada 5 diantaranya yang termasuk dalam non retribusi yakni:

- 6. Surat izin usaha perdagangan
- 7. Tanda daftar perusahaan
- 8. Tanda daftar usaha pariwisata
- 9. Izin usaha jasa konstruksi
- 10. Apotik

Berikut beberapa persyaratan yang harus dilakukan oleh masyarakat dalam memenuhi kelengkapan berkas untuk penerbitan perizinan yakni:

- 1. *Izin mendirikan bangunan (IMB) persyaratannya:*
  - a. Fotocopy KTP pemohon.
  - b. Fotocopy surat bukti kepemilikan/penguasaan tanah.
  - c. Fotocopy PBB tahun berjalan.
  - d. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga.
  - e. Surat pernyataan pemohon bahwa lokasi tanah tidak dalam sengketa, diketahui lurah dan camat.

f. Gambar rencana bangunan dan perhitungan 5 rangkap dan melampirkan SIPB.

g. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar.

2. *Izin gangguan/HO persyaratannya:*

a. Surat keterangan lurah/camat.

b. Fotocopy KTP yang masih berlaku.

c. Rekomendasi instansi teknis sesuai kebutuhan.

d. Fotocopy akte perusahaan yang berbadan hukum.

e. Fotocopy PBB tahun berjalan.

f. Fotocopy bukti kepemilikan lokasi usaha (Sertifikat).

g. Fotocopy IMB dan gambar bangunan.

h. Surat pernyataan pemohon bahwa tempat usaha tidak mengganggu lingkungan sekitar.

i. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 4 lembar.

*Jika ingin melakukan perpanjangan persyaratannya:*

a. Surat izin gangguan asli.

b. Fotocopy akte perusahaan yang berbadan hukum.

c. Fotocopy KTP yang masih berlaku.

d. Fotocopy PBB tahun berjalan.

e. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 4 lembar.

3. *Izin penjualan minuman beralkohol persyaratannya:*

a. Fotocopy SITU.

b. Fotocopy SIUP.

c. Fotocopy TDP.

d. Fotocopy KTP.

- e. Fotocopy akte pendirian perusahaan yang berbadan hukum.
  - f. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 4 lembar.
4. *Izin trayek persyaratannya:*
- a. Fotocopy KTP pemohon.
  - b. Fotocopy/asli izin usaha angkutan.
  - c. Fotocopy/asli surat tanda nomor kendaraan (STNK).
  - d. Fotocopy/asli buku tanda uji kendaraan bermotor (KEUR) kota Makassar.
  - e. Surat pengantar perusahaan angkutan.
  - f. Pernyataan memiliki atau menguasai fasilitas penyimpanan kendaraan bermotor.
  - g. Pernyataan memiliki atau menguasai fasilitas perawatan kendaraan bermotor.
5. *Izin usaha perikanan persyaratannya:*
- a. Fotocopy KTP pemohon.
  - b. Fotocopy akte perusahaan yang berbadan hukum.
  - c. Fotocopy SITU.
  - d. Fotocopy SIUP.
  - e. Fotocopy NPWP.
6. *Izin jasa konstruksi persyaratannya:*
- a. Fotocopy sertifikat badan usaha (SBU).
  - b. Fotocopy izin tempat usaha (SITU).
  - c. Fotocopy KTP pemohon.
  - d. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar.

7. *Izin usaha industri (IUI) persyaratannya:*

- a. Fotocopy akte perusahaan bagi yang berbadan hukum.
- b. Fotocopy KTP pemilik/penanggung jawab.
- c. Fotocopy NPWP tahun terakhir.
- d. Fotocopy SITU/HO
- e. Dokumen lingkungan hidup (AMDA, UKL/UPL, dan SPPL)
- f. Data nilai investasi perusahaan.
- g. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar.
- h. Materai Rp 6.000 sebanyak 2 lembar.

8. *Tanda daftar industri persyaratannya:*

- a. Mengajukan permohonan TDI.
- b. Fotocopy akte perusahaan bagi yang berbadan hukum.
- c. Fotocopy TDI lama bagi pembaharuan izin.
- d. Fotocopy NPWP.
- e. Fotocopy SITU.
- f. Surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL).
- g. Rekomendasi instansi teknis.
- h. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar.

9. *Tanda daftar pariwisata persyaratannya:*

- a. Fotocopy akte pendirian perusahaan.
- b. Fotocopy izin tempat usaha (SITU).
- c. Fotocopy KTP yang masih berlaku.
- d. Fotocopy surat izin gangguan.
- e. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar.

10. *Izin penyelenggaraan pelatihan persyaratannya:*

- a. Surat permohonan lembaga latihan swasta.
- b. Fotocopy SITU.
- c. Fotocopy akte pendirian yayasan/lembaga latihan yang telah disahkan oleh pengadilan.
- d. Nama dan daftar riwayat hidup penanggungjawab lembaga (dengan melampirkan fotocopy ijazah terakhir/KTP).
- e. Surat keterangan domisili, lembaga dari kelurahan/desa.
- f. Surat pernyataan mempunyai dana yang cukup untuk kelangsungan kegiatan LLS.
- g. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 lembar.
- h. Bagi lembaga/pelatihan kerja yang pendiriannya memanfaatkan fasilitas penanaman modal asing, harus melampirkan rekomendasi dari BKPM.

11. *Izin kesehatan persyaratannya:*

- a. Fotocopy akte pendirian perusahaan yang berbadan hukum.
- b. Rekomendasi dari instansi teknis (DinKes).
- c. Fotocopy KTP pemilik.
- d. Fotocopy NPWP.
- e. Fotocopy SITU.
- f. Fotocopy IMB/Gambar.
- g. Bukti kepemilikan lokasi.
- h. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar.



12. *Tanda daftar gudang persyaratannya:*

- a. Fotocopy KTP pemilik.
- b. Fotocopy SITU.
- c. Fotocopy SIUP.
- d. Fotocopy IMB/Gambar.
- e. Fotocopy akte perusahaan bagi yang berbadan hukum.

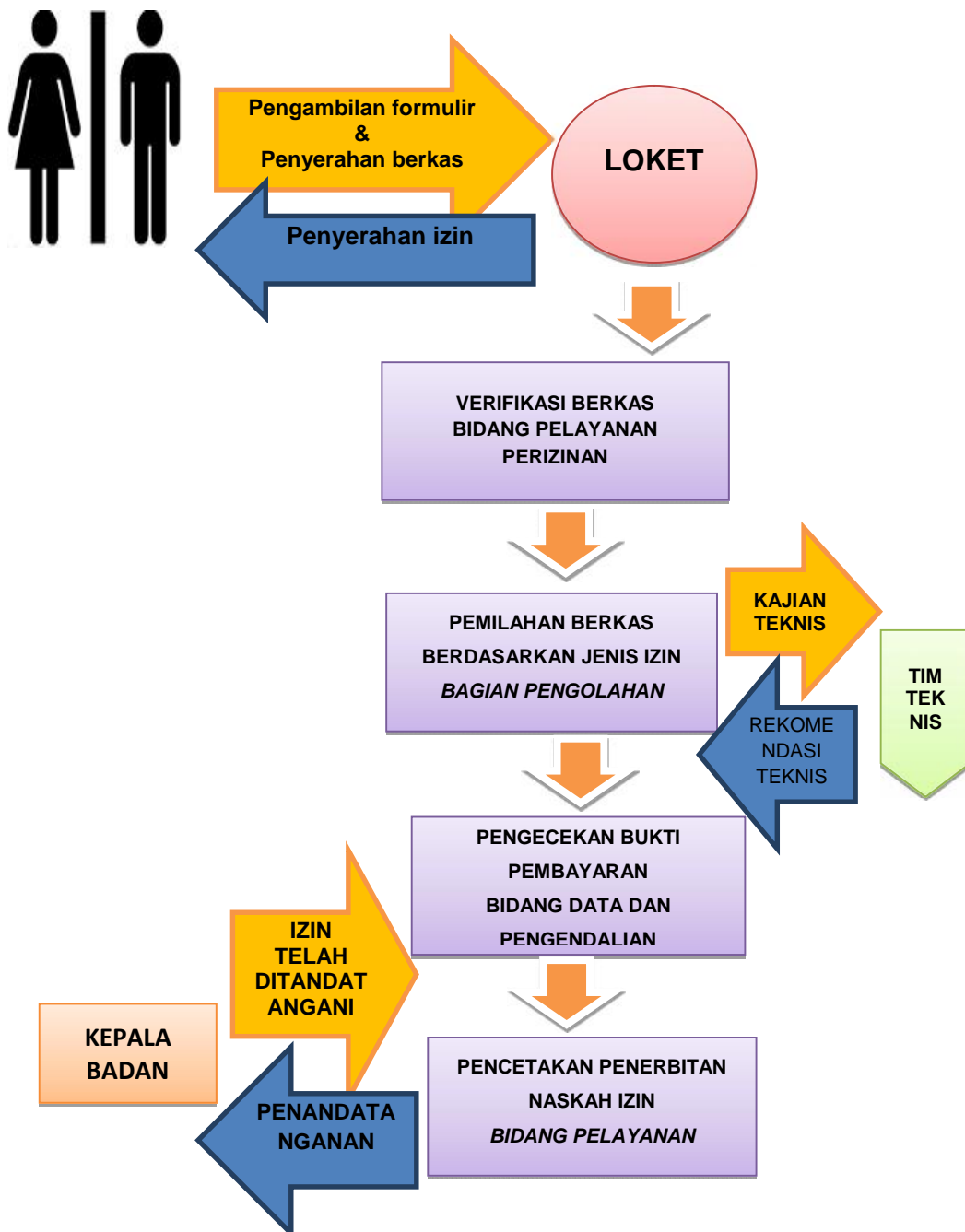
13. *Izin mempekerjakan tenaga asing persyaratannya:*

- a. Surat permohonan dari perusahaan (sponsor).
- b. Fotocopy passport yang berlaku.
- c. Fotocopy RPTK (rencana penggunaan tenaga kerja).
- d. Fotocopy KITTAS yang masih berlaku dari imigrasi.
- e. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar berwarna dengan latar warna merah.
- f. Fotocopy POA dari kepolisian.

14. *Izin reklame persyaratannya:*

- a. Surat permohonan.
- b. Gambar reklame.
- c. Fotocopy KTP.

**Gambar 4**  
**Bagan arus prosedur perizinan pada BPTPM**  
**Berdasarkan peraturan walikota Makassar No 20 tahun 2014**



#### 4. Jumlah Pengunjung yang Mengurus Perizinan

Tabel 4.4  
Daftar jumlah pengunjung yang mengurus perizinan  
di BPTPM Kota Makassar

NO	JENIS IZIN	JUMLAH PENGUNJUNG			TOTAL
		Hari	Minggu	Bulan	
1	IMB	12	73	255	340
2	HO	48	153	521	722
3	PERDAGANGAN	43	109	249	401
4	INDUSTRI	2	3	4	9
5	TDP	39	110	684	833
6	TDI	1	1	2	4

[Sumber: Bidang Data dan Pengendalian BPTPM Kota Makassar, 2015]

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa jumlah pengunjung yang mengurus perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) setiap hari, minggu dan bulannya dengan total 340 orang, kemudian untuk perizinan HO (Izin gangguan) dengan total 722 orang, dan untuk perizinan perdagangan dengan total 401 orang, untuk perizinan industri dengan total 9 orang, kemudian untuk perizinan TDP (Tanda daftar perdagangan) dengan total 833 orang serta untuk perizinan TDI (Tanda daftar industri) dengan total 4 orang.

## **IV.2 HASIL PENELITIAN**

Perilaku birokrasi merupakan salah satu tolak ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Dan dalam menilai perilaku birokrasi ada dua elemen penting yang perlu diperhatikan yakni karakteristik individu dan karakteristik birokrasi.

Indikator dalam menilai karakteristik individu yakni kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan. Kemudian indikator dalam menilai karakteristik birokrasi yakni hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward dan sistem kontrol. Sesuai dengan tujuan penelitian tersebut maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap beberapa informan terkait perilaku birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar yakni Kepala Badan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Sub Bidang Pendaftaran dan Perizinan, Kepala Sub Bidang Informasi dan Pengaduan, Para Staff atau Petugas Pelayanan Perizinan bagian Locket, Pencetakan, Penginputan, dan Pengarsipan serta Masyarakat yang mengurus perizinan.

Adapun hasil penelitian tentang Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik dengan merujuk pada Teori Miftah Thoha pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar akan diuraikan sebagai berikut:

### **IV.2.1 Karakteristik Individu**

Pada karakteristik individu terdiri dari beberapa indikator seperti yang telah dipaparkan sebelumnya yakni :

## 1. Kemampuan

Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan disebabkan karena sejak lahir manusia ditakdirkan tidak sama kemampuannya. Adapula yang beranggapan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala. Adapula yang beranggapan karena kombinasi dari keduanya. Oleh karenanya kecerdasan merupakan salah satu perwujudan dari kemampuan seseorang. Dan karena perbedaan kemampuan ini maka dapat kiranya dipergunakan untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang yang bekerjasama di dalam suatu organisasi baik dari segi penguasaan tugas, ketelitian, maupun kemampuan komunikasi pada atasan maupun masyarakat. Maka kita akan memahami mengapa seseorang berperilaku yang berbeda dengan yang lain di dalam melaksanakan suatu kerja yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemampuan individu dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Kemampuan individu disini disesuaikan dengan tugas dan pekerjaan yang mereka lakukan, pada intinya setiap individu harus memiliki kemampuan untuk melayani orang, tetapi kami mengutamakan kerjasama tim, jadi semua staff saling membantu dan wajib menguasai semua bidang yang ada, jika yang lain lambat menyelesaikan tugas maka yang lain wajib membantu baik PNS maupun tenaga kontrak terutama yang di loket sehingga komunikasi antara staff tetap terjaga. Namun kadang ketelitian terutama dalam pengetikan dokumen masih ada yang salah sehingga saya sebagai pimpinan harus mengoreksi kembali data dan informasi dari staff sebelum dikoordinasikan kembali pada pimpinan yang lain”.***  
(Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Disini pekerjaan individu disesuaikan dengan kemampuannya, tetapi kami selalu melakukan rolling job sehingga semua staff tidak hanya mahir di bidang tertentu saja, tetapi bisa mahir di segala bidang. Jadi jika yang satu mengalami kesulitan maka yang lain ikut membantu terutama bagi mereka yang sebelumnya sudah melakukan pekerjaan tersebut. Jadi kerjasama antara staff tetap terjaga”.***  
(Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari TR mengatakan bahwa :

***“...Penilaian terhadap kemampuan staff di kantor ini, saya serahkan kepada masing-masing pimpinan kepala bidang karena mereka yang lebih dekat dengan staff yang dibawahnya, adapun masing-masing kepala bidang selalu aktif dalam menginformasikan setiap peningkatan dan penurunan kemampuan staff di bawah mereka, tetapi sebagai pimpinan di atas, saya juga tetap mengamati dan mengevaluasi kemampuan dari setiap staff yang ada tidak hanya staff saja tetapi berlaku juga untuk semua kepala bidang maupun sub bidang”.***

Kemudian pernyataan dari AE menyatakan bahwa :

***“...Kemampuan staff memang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, terutama bagi seluruh staff yang ditempatkan pada bagian pelayanan perizinan karena mereka yang langsung berinteraksi dengan masyarakat, dan selama ini saya mengamati kemampuan staff cepat dalam merespon pengurusan perizinan masyarakat, namun dari segi waktu mereka tidak mencapai target waktu karena banyak berkas masyarakat yang tidak lengkap sehingga harus dikembalikan dan cepat tidaknya pengurusan berkas mereka tergantung cepat tidaknya mereka juga dalam melengkapi kembali berkas yang dikembalikan”.***

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan individu dalam melaksanakan tugasnya cukup baik karena mereka saling berkoordinasi dalam melakukan pekerjaan apalagi selalu ada rolling job sehingga mereka memiliki kemampuan untuk menguasai tugas dalam semua bidang, serta cepat tanggap mereka dalam memeriksa dokumen perizinan masyarakat namun masih tetap perlu memperhatikan pengetikan berkas dokumen sehingga tidak sembrono dalam mengerjakan tugas.

## **2. Kebutuhan**

Kebutuhan seseorang berbeda dengan kebutuhan orang lain. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini amat bermanfaat untuk memahami konsep perilaku seseorang di dalam organisasi. Hal ini bisa dipergunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku yang berorientasi tujuan di dalam

kerjasama organisasi. Ini juga dapat menolong kita untuk memahami mengapa suatu hasil dianggap penting bagi seseorang, dan juga menolong kepada kita untuk mengerti hasil manakah yang akan menjadi terpenting untuk menentukan spesifikasi individu.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kebutuhan individu dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Dari segi kebutuhan mengenai gaji, saat ini kami memberi/menerima gaji berdasarkan tingkat golongan para staff dan mengenai pemberian gaji berdasarkan kinerja seseorang berdasarkan Standar Nasional yang berlaku kami juga telah melaksanakannya dan masih berjalan hingga sekarang tetapi hanya dari segi penilaian kinerja saja, namun belum menerapkan pemberian gajinya karena masih membutuhkan penyesuaian dari Kantor Gubernur khususnya bagian BKD dan BAPPEDA kemudian dari segi penghargaan prestasi kerja tentu sistem promosi berlaku namun hak kami hanya sekedar mengusulkan kepada Kepala Badan saja dan mengenai kebutuhan dari segi pelatihan peningkatan kemampuan pegawai kami juga memiliki beberapa kegiatan yang biasanya dilakukan di Malino”.*** (Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan AP menyatakan bahwa :

***“...Untuk memenuhi kebutuhan pegawai kami memberikan beberapa bentuk pelatihan yang dilakukan setiap tahunnya guna meningkatkan kemampuan pegawai mengenai etika dan perilaku pegawai yang biasanya dibarengi dengan kegiatan refreshing sebagai kebutuhan tersier dan selama ini dilakukan di Malino. Tetapi kebutuhan dalam bentuk pemberian beasiswa tidak ada disini kecuali di BKD Gubernur ada, kemudian kebutuhan dalam bentuk penghargaan prestasi kerja tentu ada biasanya dalam bentuk promosi”.*** (Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian hasil wawancara dengan R salah satu staff bagian pelayanan menyatakan bahwa:

***“...Ia, selama bekerja disini, pimpinan masih memberlakukan sistem promosi bagi pegawai yang kinerjanya dianggap bagus, sehingga hal itu juga menjadi motivasi bagi saya khususnya untuk lebih sungguh-sungguh lagi melakukan yang terbaik”.*** (Sumber Wawancara: 10 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan individu terutama dalam meningkatkan kinerja dan kompetensi staff bahkan pemenuhan kebutuhan tersier pun sudah baik, dimana pimpinan menyediakan berbagai fasilitas seperti pelatihan yang dibarengi kegiatan refreshing di luar daerah bahkan pemberian penghargaan kerja berupa promosi.

### **3. Kepercayaan**

Teori pengharapan (expectancy) ini berdasarkan suatu anggapan yang menunjukkan bagaimana menganalisa dan meramalkan rangkaian tindakan apakah yang akan diikuti oleh seseorang manakala ia mempunyai kesempatan untuk membuat pilihan mengenai perilakunya. Model ini hanya membuat asumsi-asumsi bahwa seseorang membuat keputusan yang rasional itu berdasarkan pada persepsinya terhadap lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepercayaan individu dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Untuk memutuskan berbagai kebijakan, kami tetap melibatkan para staff dalam pengambilan keputusan tertentu agar dalam pelaksanaannya nanti para staff dapat percaya diri dengan tugas yang diberikan serta memiliki keyakinan untuk menyelesaikannya dengan maksimal baik secara individu maupun kerjasam tim”.***  
(Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Kesalahan pengambilan keputusan terletak pada kesalahan pimpinan yang menetapkan keputusan sendiri tanpa musyawarah terlebih dahulu yang berdampak pada ketidaksesuaian harapan dengan hasil di lapangan, maka dari itu kami selalu melibatkan para staff dalam membicarakan berbagai rancangan kebijakan sehingga para staff juga tidak kaget dan akan mendapat gambaran serta tahu bagaimana menyelesaikan tugasnya dengan keyakinan, dan selama ini mereka juga mengerjakan tugasnya dengan percaya diri”.***  
(Sumber: Wawancara 7 April 2015).



Pernyataan dari S salah satu staff loket bidang pelayanan menyatakan bahwa :

***“...Kalau mengenai turut terlibat dalam rapat dengan pimpinan tergantung dari pembahasannya, kalau pembahasannya mengenai inovasi kantor atau pelayanan tentunya para staff ikut dilibatkan”.***  
(Sumber: Wawancara 10 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan individu dari segi percaya diri, penguasaan dan keyakinan menyelesaikan tugas sudah baik karena mereka turut terlibat dalam kegiatan pengambilan keputusan oleh pimpinan yang membuat mereka tidak kaku dan yakin kedepannya dalam menyelesaikan tugas karena mereka memiliki berbagai informasi tambahan dalam rapat yang memampukan mereka menyelesaikan tugas dengan percaya diri dan tentunya sesuai dengan harapan pimpinan.

#### **4. Pengalaman**

Memahami lingkungan adalah suatu proses aktif, dimana seseorang mencoba membuat lingkungannya itu mempunyai arti baginya. Aspek-aspek lingkungan yang diketahui dan yang sudah berjalan adalah merupakan bagian dari sifat objek dan peristiwa itu sendiri, dan juga merupakan bagian dari pengalaman masa lalu dari seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pengalaman individu dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Tentu saja ada perbedaan dari staff yang telah memiliki pengalaman kerja sebelumnya maupun yang tidak, staff yang sudah punya pengalaman kerja sebelumnya mereka cenderung tidak kaku dan memiliki nilai lebih dalam penguasaan pekerjaan, ketelitian serta kerapian serta keahlian dalam mengoperasikan fasilitas kantor tetapi tetap terjadi keseimbangan kerja karena yang mampu, menutupi yang tidak mampu karena kami berorientasi pada kerjasama tim”.***  
(Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Staff yang telah memiliki pengalaman kerja sebelumnya tentu lebih unggul, namun baik staff yang belum memiliki pengalaman kerja maupun staff yang telah memiliki pengalaman kerja sebelumnya tetap diikutkan dalam kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi pegawai sehingga nantinya ada keseimbangan dalam kerjasama tim di kantor dan tentunya indikator yang kami butuhkan terkait dengan kinerja mereka nantinya yaitu, luwes/tidak kaku melayani masyarakat, berbicara verbal, integritas, jujur, memiliki motivasi dan tanggung jawab”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Pernyataan dari TR mengatakan bahwa :

***“... Ia, selama ini saya mengamati setiap ada rapat mengenai peningkatan inovasi pelayanan, seluruh staff ikut dalam rapat bersama dengan setiap pimpinan bidang mereka”.***

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pengalaman individu sangat menentukan kualitas dirinya dalam suatu lingkungan tertentu, dan dari pernyataan di atas dapat dikatakan sudah baik karena pimpinan tidak melakukan diskriminasi pada pegawainya dengan tetap melakukan berbagai kebijakan pelatihan untuk mendukung peningkatan kompetensi pegawainya baik yang sudah unggul dari segi pengalaman kerja sebelumnya maupun yang belum memiliki pengalaman kerja. Dan tetap mengutamakan kerjasama tim sehingga terjadi keseimbangan kerja dimana pegawai bekerja dengan lebih teliti, rapi, dan tentunya memiliki keahlian dalam mengoperasikan fasilitas kantor.

## **5. Pengharapan**

Perilaku seseorang itu ditentukan oleh banyak faktor. Adakalanya perilaku seseorang dipengaruhi oleh kemampuannya, kebutuhannya, dan juga oleh pengharapan serta lingkungannya. Oleh karena banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, maka seringkali suatu organisasi akan menghadapi kesulitan di dalam menciptakan suatu keadaan yang memimpin kearah tercapainya efektivitas pelaksanaan kerja. Perilaku untuk menciptakan

efektivitas kerja banyak ditentukan karena kebutuhannya, maka pimpinan dapat merancang suatu rencana kerja yang mengarah terpenuhinya kebutuhan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pengharapan individu dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa dalam pemenuhan harapan individu seperti gaji maupun promosi semuanya dilakukan berdasarkan berbagai indikator seperti golongan, masa kerja serta prestasi kerja dan telah diterapkan pada beberapa pegawai sebelumnya”.***(Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Pengharapan staff dari segi promosi tentunya berlaku juga di kantor ini, indikatornya dapat berupa prestasi kerja dan masa kerja. Kami lebih mengutamakan staff yang memiliki motivasi kerja yang tinggi tidak menutup kemungkinan orang yang cerdas tapi memiliki motivasi kerja yang rendah dapat kami mutasi begitupun sebaliknya orang yang kurang cerdas tetapi memiliki motivasi kerja yang tinggi dapat kami promosikan”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian hasil wawancara dengan M salah satu staff bagian pelayanan menyatakan bahwa:

***“...Ia, selama bekerja disini, pimpinan masih memberlakukan sistem promosi yang juga menjadi salah satu harapan bagi pegawai yang kinerjanya dianggap bagus, sehingga hal itu juga menjadi motivasi bagi saya khususnya untuk lebih sungguh-sungguh lagi melakukan yang terbaik”.*** (Sumber Wawancara: 10 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pengharapan individu yang diterapkan pada kantor BPTPM sudah baik karena penerapan sistem promosi dan gaji sesuai dengan standar yang ada dan lebih mengedepankan kompetensi pegawai.

#### IV.2.2 Karakteristik Birokrasi

Pada karakteristik birokrasi terdiri dari beberapa indikator di dalamnya yakni sebagai berikut :

##### 1. Hierarki

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hierarki birokrasi dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Dalam penyusunan struktur jabatan beserta tupoksinya hal tersebut dilaksanakan oleh bagian kepegawaian berdasarkan jabatan pegawai yang sudah ditetapkan dengan indicator seperti golongan dan masa kerja”.***(Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Dalam hierarki birokrasi, komunikasi merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan dan hal itu yang menjadi landasan utama kami dalam bekerja disini”.*** (Sumber:Wawancara 7 April)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa hierarki birokrasi dalam hal struktur jabatan dan tupoksi yang dilaksanakan sudah mengacu pada indikator-indikator yang telah ditetapkan di antaranya golongan dan masa kerja pegawai dan tetap menjaga komunikasi antar pegawai.

##### 2. Tugas-tugas

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tugas-tugas birokrasi dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Dalam pelaksanaan tugas-tugas birokrasi tentu kami menjunjung nilai-nilai kedisiplinan, jika ada staff yang melanggar aturan hal pertama yang dilakukan yakni memberikan teguran tetapi jika sudah dilakukan berulang-ulang, maka mutasi tindakan terakhir yang kami lakukan, dan hal itu tidak hanya berlaku bagi pegawai saja tetapi pimpinan pun mendapatkan sanksi tersebut berdasarkan keluhan-keluhan dari bawahannya dan hal itu telah terbukti dilakukan sebelumnya”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Teguran dan mutasi tetap berlaku bagi pegawai maupun pimpinan yang melakukan penyimpangan pada tugas-tugas birokrasinya di sisi lain dalam melaksanakan tugas tentu kami tetap mendapat kritikan baik dari masyarakat maupun instansi pemerintah yang lain mengenai kinerja instansi kami, dalam merespon keluhan dan kritikan tersebut kami berusaha menanggapi kritikan yang ada selama bersifat membangun kemudian mencari solusi dari keluhan tersebut yang kemungkinan bisa dibawa ke meja rapat dan tetap menjaga transparansi informasi”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas-tugas birokrasi yang dilaksanakan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari ketegasan pimpinan dalam memberikan sanksi maupun dalam menerima sanksi, serta cara pimpinan dalam menanggapi ketidakpuasan tugas-tugas birokrasi dalam bentuk pelayanan perizinan dari pihak luar sekalipun.

### **3. Wewenang**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai wewenang birokrasi dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Untuk memutuskan berbagai kebijakan, kami tetap melibatkan para staff dalam pengambilan keputusan tertentu terutama dalam peningkatan pelayanan”.*** (Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Kesalahan pengambilan keputusan terletak pada kesalahan pimpinan yang menetapkan keputusan sendiri tanpa musyawarah terlebih dahulu yang berdampak pada ketidaksesuaian harapan dengan hasil di lapangan, maka dari itu kami selalu melibatkan para staff dalam membicarakan berbagai rancangan kebijakan sehingga para staff juga akan mendapat gambaran dan tahu bagaimana menyelesaikan tugasnya”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Pernyataan dari R salah satu staff loket bidang pelayanan menyatakan bahwa :

***“...Kalau mengenai turut terlibat dalam rapat dengan pimpinan tergantung dari pembahasannya, kalau pembahasannya mengenai***

***inovasi kantor atau pelayanan tentunya para staff ikut dilibatkan”.***  
(Sumber: Wawancara 10 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penetapan wewenang sudah sangat baik karena pimpinan tidak semena-mena dalam mengambil keputusan tetapi turut melibatkan staff sehingga keberhasilan dan kegagalan menjadi milik bersama.

#### **4. Tanggungjawab**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tanggungjawab birokrasi GB menyatakan bahwa :

***“...Untuk saat ini karena saya masih pimpinan baru, saya masih kurang puas dengan tanggungjawab yang dilakukan oleh staff di tempat ini terutama banyak prosedur yang salah, waktu melayani yang lama, bahkan ketelitian dalam hal pengetikan juga kadang masih kurang sehingga saya yang harus mengoreksi kembali berkas-berkas dokumen yang ada”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang menilai kinerja dan tanggungjawab staff dalam melayani yakni :

***“...Saya kurang puas dengan pelayanan perizinan, selain prosedurnya yang lama ternyata kehadiran para calo juga ada dimana-dimana, serta sistem nomor antrian yang tidak berfungsi”.*** (Sumber: Wawancara dengan Ibu A, 14 April 2015).

***“...Saya merasa sedikit puas dengan pelayanan yang diberikan karena waktu yang lama. Namun hal itu terjadi karena dokumen yang tidak lengkap, para staff sangat teliti dalam mengoreksi kelengkapan dokumen, saya sudah 3x datang dalam waktu 2 minggu namun dokumen saya belum selesai diurus”.*** (Sumber: Wawancara dengan Bapak HS, 7 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal tanggungjawab yang dilaksanakan oleh staff terutama dalam melayani masyarakat maupun dalam mengerjakan tugasnya masih kurang baik, bahkan bukan pimpinan saja yang kurang puas masyarakatpun mengatakan demikian.

## 5. Sistem reward

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sistem reward birokrasi dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Bagi staff yang memiliki kompetensi kinerja yang baik tentu akan mendapatkan pengusulan promosi dari kami selaku pimpinan yang kemudian diputuskan oleh Kepala Badan”.*** (Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan dari AP menyatakan bahwa :

***“...Dari segi promosi tentunya berlaku juga di kantor ini, indikatornya dapat berupa prestasi kerja dan masa kerja. Kami lebih mengutamakan staff yang memiliki motivasi kerja yang tinggi tidak menutup kemungkinan orang yang cerdas tapi memiliki motivasi kerja yang rendah dapat kami mutasi begitupun sebaliknya orang yang kurang cerdas tetapi memiliki motivasi kerja yang tinggi dapat kami promosikan”.*** (Sumber: Wawancara 7 April 2015).

Kemudian hasil wawancara dengan T salah satu staff bagian pelayanan menyatakan bahwa:

***“...Ia, selama bekerja disini, pimpinan masih memberlakukan sistem promosi yang juga menjadi salah satu harapan bagi pegawai yang kinerjanya dianggap bagus, sehingga hal itu juga menjadi motivasi bagi saya khususnya untuk lebih sungguh-sungguh lagi melakukan yang terbaik”.*** (Sumber Wawancara: 10 April 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal sistem reward sudah sangat baik, karena pimpinan sangat menekankan apresiasi bagi staff yang kinerjanya baik.

## 6. Sistem kontrol

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sistem kontrol birokrasi dengan GB menyatakan bahwa :

***“...Dalam hal sistem kontrol, kami selalu melakukan evaluasi mingguan mengenai kinerja staff yang berlangsung selama minggu itu”.*** (Sumber: Wawancara, 7 April 2015).

Kemudian pernyataan S salah satu staff loket bagian pelayanan menyatakan bahwa :

***“...Kebetulan saya baru selesai rolling job, selama ini pimpinan memang selalu melakukan koordinasi dengan staff dan biasanya dilakukan sekali dalam seminggu”.*** (Sumber: Wawancara 10 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal sistem kontrol selalu berjalan dengan baik, karena pimpinan selalu melakukan evaluasi setiap minggunya.

Jika berdasarkan konsep perilaku birokrasi dari Miftha Thoha, inti dari seluruh perilaku birokrasi yang seharusnya dimiliki oleh setiap birokrat di instansi pemerintahan manapun termasuk birokrat di BPTPM kota Makassar adalah tetap mengacu pada prinsip ideologi bangsa kita Indonesia, dan mengarahkan tujuan sesuai dengan yang tertulis dalam pancasila. Karena birokrasi Negara kita adalah birokrasi pancasila. Dengan menganut prinsip-prinsip nilai yang ada pada setiap sila dari pancasila yang ditetapkan oleh ketetapan MPR No.2 Tahun 1987 yakni:

- f. Pada sila pertama, Ketuhanan yang Maha Esa implementasi sikap dan perilaku birokrasi mulai dari penetapan hingga pelaksanaan kebijakan harus berlandaskan pada nilai-nilai agama, saling menghormati kebebasan beragama dan memberikan waktu seluas-luasnya untuk menjalankan ibadah sesuai dengan ketentuan agama masing-masing.
- g. Pada sila kedua, kemanusiaan yang adil dan beradab yakni menempatkan dan menghargai sesama dengan memperhatikan persamaan derajat, hak, dan kewajiban. Sehingga tidak ditemui lagi adanya perbedaan pelayanan, serta memberikan kesempatan bagi penyandang cacat tubuh untuk bersama-



sama mengabdikan pada bangsa sesuai dengan kemampuan dan kecakapannya.

- h. Pada sila ketiga, persatuan Indonesia diwujudkan dengan menempatkan persatuan, kesatuan, kepentingan dan keselamatan bangsa di atas kepentingan pribadi dan golongan serta dihapuskannya cara-cara Jacksonisme dalam birokrasi yakni tidak akan dijumpai lagi adanya orang-orang dari satu daerah tertentu berkumpul dan membentuk kelompok tersendiri dalam suatu departemen, sehingga tercermin adanya Bhineka Tunggal Ika sesuai dengan ideologi bangsa kita.
- i. Pada sila keempat, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam musyawarah dan perwakilan yakni mengutamakan kepentingan Negara dan masyarakat umum, mengutamakan musyawarah dalam mengambil keputusan untuk kepentingan bersama dan diliputi suasana kekeluargaan dalam mencapai mufakat. Dengan demikian perilaku birokrasi kita menempatkan kepentingan Negara dan kepentingan masyarakat umum di atas kepentingan daerah, golongan, keluarga, dan semua kepentingan yang bersifat subjektif.
- j. Pada sila kelima, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan dalam perilaku birokrasi yang mengutamakan sikap-sikap kerjasama (gotong royong) tanpa melihat warna kulit dan agamanya, birokrasi yang tidak bersifat boros tetapi mengutamakan efisiensi dan efektivitas sehingga tidak membebani Negara serta menghargai karya orang lain dengan memberikan penghargaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dengan tetap berlandaskan pada prinsip keadilan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### **V.1 Kesimpulan**

Perilaku birokrasi dalam pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah cukup baik terutama tindakan mereka dalam menerima dan mengurus pelayanan perizinan dari masyarakat dengan tetap memperhatikan ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen perizinan oleh masyarakat. Jadi dokumen yang tidak lengkap dikembalikan dan cepat tidaknya pengurusan perizinan tersebut, tergantung dari masyarakatnya sendiri untuk melengkapi kembali berkas dokumen yang dikembalikan.

Pada Karakteristik Individu dengan berbagai indikator penilaian seperti kemampuan, kebutuhan, pengalaman, pengharapan dan kepercayaan semuanya juga sudah cukup baik karena pada umumnya pimpinan telah melakukan berbagai tindakan yang sesuai dengan kebutuhan pegawainya dan telah berfungsi dengan baik di antaranya penerapan promosi, sistem kontrol maupun keterlibatan pegawainya dalam memutuskan berbagai kebijakan inovasi pelayanan publik.

Pada dimensi Birokrasi dengan berbagai indikator penilaian seperti hierarki, tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward dan sistem kontrol yang diterapkan juga sudah cukup baik, tetapi masih kurang dari segi ketelitian kerja terutama dalam pengetikan berkas yang cenderung mendapat kritikan dari pimpinan maupun masyarakat karena staff terburu-buru untuk mencapai target

waktu, yang pada akhirnya malah memperlambat karena harus mengulangi kembali pengetikan dokumen. Tetapi jika mengacu pada konsep perilaku birokrasi Miftha Thoha sistem kerjasama tim yang diterapkan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas sudah sangat baik terbukti melalui sistem *rolling job* yang dilakukan begitupun dengan memberikan penghargaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dengan tetap berlandaskan pada prinsip keadilan.

## **V.2 Saran**

1. Demi keefektifan pelayanan, sebaiknya pihak kantor Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal memfungsikan nomor antrian yang sering membuat masyarakat tidak teratur dan bingung yang mana yang lebih dahulu yang harus dilayani.
2. Demi tercapainya kualitas pelayanan prima yang baik, ada baiknya jika penataan fasilitas kantor beserta kebersihannya perlu diperhatikan, sehingga tercipta kenyamanan bagi masyarakat tentunya.
3. Untuk mengatasi pemadaman listrik yang terjadi setiap hari, pihak kantor harus mengoptimalkan kerjasama dengan pihak PLN terdekat.
4. Para SKPD Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal perlu memperhatikan dan mendisiplinkan para calo yang seringkali bahkan setiap hari keberadaannya banyak dijumpai di kantor dan kadang duduk sebagai security bayangan, entah keberadaannya karena ada unsur kerjasama dengan orang di dalam kantor ataupun mencari target untuk bertransaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Santosa, Pandji. 2008. *(Administrasi Publik) Teori dan aplikasi good governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan budaya organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moenir. 2010. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Natsir, Nanat Fatah. 2010. *Moral dan etika elite politik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifin, Indar. 2010. *Birokrasi pemerintahan dan perubahan sosial politik*. Makassar: Pustaka Refleksi.
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku organisasi (Organizational behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winardi. 2004. *Manajemen perilaku organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Riani, Asri Laksmi. 2011. *Budaya organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Djarmiko, Yayat Hayati. 2008. *Perilaku organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tyson, Shaun dkk. 2000. *The essence of organization behavior/Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sopiah. 2008. *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, perilaku, dan budaya organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Albrow, Martin. 2004. *Birokrasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Ardana, Komang dkk. 2009. *Perilaku keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Blau, Peter dkk. 1987. *Birokrasi dalam masyarakat modern*. Jakarta: Penerbit UI Press, Salemba Empat.
- Kasiram. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif kuantitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Masyhuri. 2008. *Metodologi pendekatan praktis dan aplikatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi pelayanan publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT Raja grafindo persada.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta: PT Raja grafindo persada.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

- KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- UU No.25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- KEPMENPAN Nomor 06/1995 tentang *Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan*.
- Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Permendagri No.20 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*.

Perda No.7 Tahun 2014 tentang *Perubahan Struktur Kelembagaan Organisasi Lingkup Pemerintah kota Makassar.*

Peraturan Walikota (Perwali) Makassar 8/2014 tentang *Tata Cara Pemberian Perizinan.*

Perda kota Makassar No.6 Tahun 2014 tentang, *Tugas dan Fungsi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) kota Makassar.*

Perda kota Makassar No.7 Tahun 2013 tentang *Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2013 Nomor 7).*

Perwali No.20 tentang *Tata Cara Pembentukan Izin di Kota Makassar.*

### **Website**

*“BPTPM Kota Makassar soft launching PTSP”*

<http://www.upeks.co.id/metro/item/10370-bptpm-segera-soft-launching-ptsp>

Diakses pada Tanggal 30 Oktober 2014.

*“Perizinan dipusatkan di kantor BPTPM”*

[http://beritakotamakassar.com/Arsip/index.php?option=com\\_content&view=article&id=22441:-kajian-teknis-izin-dipusatkan-di-bptpm](http://beritakotamakassar.com/Arsip/index.php?option=com_content&view=article&id=22441:-kajian-teknis-izin-dipusatkan-di-bptpm)

Diakses pada Tanggal 30 Oktober 2014.

*“Keluhan perizinan di kota Makassar”*

<http://www.kinerja-sulsel.org/index.php/makassar/224-masih-banyak-keluhan-perizinan-di-makassar>

Diakses pada Tanggal 30 Oktober 2014.

*“PTSP kota Makassar tidak maksimal”*

<http://www.aktualita.co/ptsp-kota-makassar-tidak-maksimal/1642/> Diakses pada Tanggal 9 Maret 2015

*“Tanggapan Ombusman mengenai ketidakmaksimalan PTSP kota Makassar”*

<http://sulawesi.bisnis.com/read/20140606/12/178571/ombudsman-minta-pemkot-makassar-optimalkan-perizinan-terpadu-> Diakses pada Tanggal 9 Maret 2015

*“BPTPM buka layanan di akhir pekan”*

<http://beritakotamakassar.com/metro/item/16333-bptpm-buka-layanan-akhir-pekan> Diakses pada Tanggal 10 April 2015

***L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N***





# PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

## BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo Nomor 8 Telepon 0411 - 436488

MAKASSAR

Kode Pos 90144

Makassar, 08 Mei 2015

Nomor : 509/175/BPTPM/V/2015

Lamp : -

Perihal : Izin Penelitian

Kepada

Yth, Dekan FISIP UNHAS

di-

Makassar

Berdasarkan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Nomor : 070/687-II/BKBP/III/2015 Perihal Izin Penelitian tanggal 19 Maret 2015, maka bersama ini menerangkan bahwa :

Nama : Juliette Nancy  
Nim/Jurusan : E21111259 / Adm Negara  
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswa Unhas  
Alamat : Kampus Unhas Tamalanrea Makassar  
Judul : "Perilaku birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : PAda Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar)".

Nama tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar terhitung mulai tanggal 19 Maret s/d 13 April 2015 dengan judul sesuai dengan judul diatas.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n, KEPALA BADAN  
Kasubag Umum dan Kepegawaian



**RASYITA, S.STP,M.Si**

Pangkat : Pembina Tk.I

Nip : 19800601 199810 2 001

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Juliette Nancy  
TTL : Palopo, 17 Juli 1993  
Suku : Toraja / Bugis  
E-mail : [Juliancy.nancy@gmail.com](mailto:Juliancy.nancy@gmail.com)



### **DATA ORANGTUA:**

Nama Orang tua

Ayah : Simon Salempang

Ibu : Alfrida Liku

Alamat Orangtua : Jl. Bangau IV No 06 Balandai-Kota Palopo

### **RIWAYAT PENDIDIKAN:**

1999 – 2005 : SDN 234 Temmalebba Kota Palopo  
2005 – 2008 : SMPN 5 Kota Palopo  
2008 – 2011 : SMAN 2 Kota Palopo  
2011 – 2015 : Universitas Hasanuddin Jurusan Administrasi Publik

### **ORGANISASI :**

1. Anggota bidang kerohanian PMKO (Persekutuan Mahasiswa Kristen Oikumene) Fisip Unhas periode 2013-2014
2. Warga biasa HUMANIS (Himpunan Mahasiswa Administrasi) Fisip Unhas tahun 2011- Selesai
3. Member of Eksternal Ministry HEDS (Hasanuddin English Debating Society) period 2011-2012